

Doelstelling

Artikel 1 Doelstelling

Het verbeteren van de kwaliteit van zorg door middel van de zorgvuldige behandeling van klachten door de klachtenadviescommissie, als de klager verzoekt om een oordeel van Alrijne Zorggroep, zoals bedoeld in artikel 9 van de klachtenregeling van Alrijne Zorggroep.

Begrippen

Artikel 2 Begripsomschrijvingen

Dit reglement maakt onderdeel uit van de [klachtenregeling van Alrijne Zorggroep](#) in de zin van artikel 13 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde/beklaagde 1): degene op wiens besluit, handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het ziekenhuis van Alrijne Zorggroep respectievelijk ten behoeve van bewoners van de verpleeghuizen van Alrijne Zorggroep;
- c. patiënt/bewoner: Persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Alrijne Zorggroep zorg verleent of heeft verleend;
- d. klacht: een uiting van onvrede ingediend bij of via de klachtenfunctionaris, over handelen of nalaten jegens een patiënt/bewoner in het kader van de zorg- en dienstverlening door Alrijne Zorggroep of door een persoon die voor Alrijne Zorggroep werkzaam is [2\)](#);
- e. klachtenfunctionaris: degene, die conform functiebeschrijving, binnen Alrijne Zorggroep belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten/bewoners hieromtrent;
- f. klachtenadviescommissie: de commissie zoals bedoeld in de Klachtenregeling Alrijne Zorggroep, die een advies over een voorgelegde klacht geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt. De klachtenadviescommissie functioneert op basis van dit vastgestelde reglement;
- g. klager: de patiënt, bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- h. oordeel: een schriftelijke [3\)](#) mededeling namens Alrijne Zorggroep met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Alrijne Zorggroep over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een oordeel kan ook zijn een bericht over de stand van zaken, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtenbehandeling;
- i. raad van bestuur: de raad van bestuur van Alrijne Zorggroep;
- j. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- k. termijn: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Alrijne Zorggroep een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- l. vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt/bewoner moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt/bewoner;

- m. Wkkgz: de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- n. zorg: als zorg in de zin van dit reglement wordt aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Alrijne Zorggroep;
- o. zorgaanbieder: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener (in dit reglement: Alrijne Zorggroep);
- p. zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

- 1) In dit document wordt verder consequent de term "beklaagde" gebruikt.
- 2) Het betreft de persoon die ten tijde van de klacht verantwoordelijk was voor de zorg aan betreffende patiënt/bewoner, dus ongeacht of deze persoon ten tijde van de uiting van de klacht nog werkzaam is voor Alrijne Zorggroep.
- 3) In dit document wordt onder schriftelijk verstaan: "schriftelijk of elektronisch".

Bevoegdheid

Artikel 3 Bevoegdheid

De klachtenadviescommissie (KAC) heeft ter uitvoering van haar taak de volgende bevoegdheden:

- 3.1 Het inwinnen van informatie en het inzien/opvragen van (dossier)stukken (waaronder patiënt-/bewonergegevens) die betrekking hebben op de klacht, mits daartoe de toestemming van de klager middels een schriftelijke machtiging is verkregen en de wettelijke beperkingen in acht worden genomen.
- 3.2 Het bezoeken van ruimtes die voor haar oordeelsvorming relevant zijn.
- 3.3 Het oproepen en horen van personen, die (in)direct bij de ingediende klacht betrokken zijn.
- 3.4 Indien nodig zich laten bijstaan of laten adviseren door (externe) deskundige(n).

De klachtenadviescommissie is niet bevoegd onderzoek te doen naar klachten die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.

Reikwijdte

Artikel 4 Reikwijdte

- 4.1 Het werkgebied van de KAC is Alrijne Zorggroep.

Samenstelling

Artikel 5 Samenstelling

- 5.1 De KAC bestaat uit ten minste vijf leden:

- voorzitter;
- vice-voorzitter;
- een lid op voordracht van de overkoepelende patiëntenorganisatie [4](#));
- een lid op voordracht van de regionale huisartsenorganisatie;
- een lid op voordracht van de Vereniging Medische Staf van Alrijne Zorggroep;
- een lid op voordracht van de Verpleegkundige Adviesraad van Alrijne Zorggroep.

Wanneer sprake is van een klacht over de verpleeghuizen worden de leden op voordracht van de regionale huisartsenorganisatie en van de Vereniging Medische Staf vervangen door een lid op voordracht van de Cliëntenraad en een lid op voordracht van de directeur Verpleeghuizen.

- 5.2 De leden zijn onafhankelijk. Zij zijn niet werkzaam voor Alrijne Zorggroep.
- 5.3 De KAC wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

4) Zorgbelang Zuid-Holland

Positie in de organisatie

Artikel 6 Positie in de organisatie

- 6.1 De KAC is een onpartijdige en onafhankelijke commissie van Alrijne Zorggroep.
- 6.2 Het is een adviesorgaan van de raad van bestuur (rvb).
- 6.3 Haar adviezen en aanbevelingen zijn niet juridisch afdwingbaar.
- 6.4 De rvb zal van de adviezen en aanbevelingen alleen gemotiveerd een afwijkend standpunt innemen.

Benoeming

Artikel 7 Benoeming

- 7.1 De leden van de KAC worden benoemd door de raad van bestuur.
- 7.2 De benoeming van de leden van de KAC geschiedt voor een periode van drie jaar. De leden zijn achtereenvolgens tweemaal herbenoembaar.
- 7.3 Een lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt een mededeling gedaan aan de rvb, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, met inachtneming van het in dit reglement bepaalde.
- 7.4 De ambtelijk secretaris wordt aangewezen door de rvb.

Taken

Artikel 8 Taken

De KAC heeft de volgende taken:

- 8.1 Het registreren en onderzoeken van aan de KAC voorgelegde klachten.
- 8.2 Het geven van een advies aan de rvb over de (niet-)ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht(onderdelen).
- 8.3 Het verwoorden van een uitspraak aan de rvb, al dan niet met aanbevelingen ter bewaking en verbetering van de kwaliteit van zorg (advies).
- 8.4 De rvb in kennis stellen van een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
- 8.5 Het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd jaarverslag [5](#)) met het aantal en soort klachten. Het jaarverslag wordt voor 1 mei van het volgende kalenderjaar toegezonden aan de rvb.

[5\)](#) Onderdeel van het CVC jaarverslag.

Werkwijze

Artikel 9 Werkwijze

9.1 Indiening van een klacht

- Klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris (kf) (zie artikelen 6 en 7 Klachtenregeling Alrijne Zorggroep).
- De kf doet de eerste opvang, informeert en adviseert de klager, bemiddelt indien van toepassing of wijst de weg (bijvoorbeeld naar de klachtenadviescommissie).
- Als de klager een oordeel van Alrijne Zorggroep wenst dan moet de klager, schriftelijk de klachtenadviescommissie verzoeken om de klacht te behandelen [6](#)). Indien klager dit wenst en indien nodig, biedt de kf aan om de klachtonderdelen duidelijk(er) te formuleren.
- De kf stuurt de klacht naar de ambtelijk secretaris of de klager stuurt de klacht direct aan de ambtelijk secretaris.

- De ambtelijk secretaris informeert de raad van bestuur over de klacht.
- Het secretariaat raad van bestuur zet een Peer Support-verzoek uit voor de betrokken medewerker(s); verdere acties Peer Support conform [Werkwijze Peer Support groep](#).
- Bij ontvangst van een klacht die nog niet is ingediend bij de kf, stuurt de ambtelijk secretaris van de KAC de klacht door naar de kf en wordt deze in eerste instantie door één van hen in behandeling genomen.

9.2 Ontvankelijkheid van een klacht

- De ambtelijk secretaris stuurt de klacht door naar de voorzitter van de KAC ter beoordeling van de (niet)ontvankelijkheid van de klacht.
- Als de voorzitter de klacht ontvankelijk acht, stuurt de ambtelijk secretaris aan klager een ontvangstbevestiging waarin staat aangegeven dat de klacht ontvankelijk is en in behandeling zal worden genomen.
- Als de klacht niet ontvankelijk is ([zie hieronder](#)), informeert de ambtelijk secretaris de rvb hierover en licht toe waarom. De rvb deelt dit, met vermelding van reden(en), z.s.m. schriftelijk mee aan de klager.

Een klacht is *niet-ontvankelijk* als:

- de klacht geen betrekking heeft op Alrijne Zorggroep of voor hem werkzame personen (ten tijde van de klacht);
- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht is ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- de klacht is ingediend namens een patiënt/bewoner die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
- een gelijke klacht van de patiënt/bewoner nog in behandeling is bij Alrijne Zorggroep;
- de klacht al eerder door de KAC onderzocht is en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht een Wet Zorg en Dwang-klacht betreft;
- de gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een advies over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is;
- de klacht een verzoek om schadevergoeding behelst.

9.3 Informatievoorziening, machtigingsformulier en inzage in medisch dossier

- Bij verzending van de ontvangstbevestiging ([zie hierboven](#)) informeert de ambtelijk secretaris klager over het verloop van de klachtenprocedure en het reglement dat hierin voorziet (middels verzending van de link naar het reglement). Het machtigingsformulier tot dossierinzage wordt als bijlage toegezonden.
- Als de patiënt/bewoner is overleden, dan wordt terughoudendheid betracht t.a.v. het inzien van het medisch dossier van de patiënt door de KAC en t.a.v. het gebruik van gegevens door de beklaagde in het kader van zijn verweer. Alleen als het echt niet anders kan voor de oordeelsvorming door de KAC en om alle partijen (inclusief klager) over dezelfde gegevens te laten beschikken, kan in concrete situaties voortsnog uitgegaan worden van veronderstelde toestemming van de overleden patiënt/bewoner voor de inzage door de KAC. *NB: Er wordt dus geen machtiging aan de nabestaande gevraagd en er is geen inzageverzoek aan en toestemming van de hoofdbehandelaar nodig.*
- Als de patiënt beperkingen stelt aan het inzien/gebruik van gegevens uit diens dossier door de KAC of anderen, dan is het aan de KAC om te beoordelen of de wel beschikbare informatie voldoende basis biedt om te komen tot een inhoudelijk oordeel over de klacht. [7\)](#)
- Te allen tijde worden er niet meer gegevens ingezien dan nodig voor de oordeelsvorming door de KAC.

9.4 Behandeling / Onderzoek van de klacht

- Per klacht wordt bepaald welke subcommissie van de klachtenadviescommissie de klacht gaat onderzoeken.
- De subcommissie bestaat uit ten minste 3 leden, ieder vanuit een verschillende deskundigheid c.q. discipline en een voorzitter.
- De subcommissie stelt vast wie de beklaagde(n) is/zijn en informeert de ambtelijk secretaris hierover.
- De subcommissie bepaalt wat nodig is voor een gedegen onderzoek (o.a. inzage in medisch dossier, het opvragen van benodigde informatie en besprekingen met de subcommissie).
- De subcommissie stelt beklaagde(n) in de gelegenheid schriftelijk te reageren op de klacht (wederhoor).
- De beklaagde werkt mee aan het onderzoek en toont daarmee respect aan de klager, conform de [Gedragscode Alrijne Zorggroep](#).
- Vervolgens bepaalt de (sub)commissie of er nog een tweede schriftelijke hoor/wederhoor-ronde plaats dient te vinden.
- Tijdens de behandeling van de klacht, het onderzoek, mogen klager en beklaagde(n), met instemming van de subcommissie, of de subcommissie zelf, getuigen of deskundigen oproepen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van degene die hen inschakelt.
- Ter afronding van het onderzoek vindt er een hoorzitting, bij voorkeur in aanwezigheid van zowel klager als beklaagde(n), plaats. Bij grote uitzondering wordt er, indien voorzien wordt dat mogelijk spanning of onrust zal optreden bij een gezamenlijke hoorzitting, besloten tot gescheiden hoorzittingen.
- De hoorzittingen zijn niet openbaar, maar klager en beklaagde(n) kunnen zich, bij voorkeur, tijdens de hoorzitting laten bijstaan door bijv. een familielid of een collega.
- Ten behoeve van het opstellen van de uitspraak wordt van de hoorzitting, met toestemming van de aanwezigen, een geluidsopname gemaakt. Nadat de uitspraak definitief is opgesteld, wordt de geluidsopname gewist. 8)

9.5 Behandeltermijn

- De wettelijke termijn van de behandeling van de klacht gaat in op het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van Alrijne Zorggroep. 9)
- De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- Een oordeel kan 1. een standpunt of 2. bericht zijn over een klacht.
 - Ad 1. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
 - Ad 2. Een bericht geeft de stand van zaken weer en een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.
- Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar de mening van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de hierboven genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager en aan de beklaagde(n). Daarbij wordt vermeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.

- Bij afwijking van de (verlengde) termijn wordt de rvb hier door de ambtelijk secretaris schriftelijk en gemotiveerd van in kennis gesteld.
- Als de klacht niet binnen de verlengde termijn met de vereiste zorgvuldigheid beoordeeld kan worden met een standpunt, worden klager en beklaagde(n) hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld (bericht). Daarbij wordt vermeld waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn het standpunt alsnog gegeven zal worden. De klager wordt dan gevraagd om binnen twee weken te laten weten of hij een formeel oordeel (standpunt) van Alrijne Zorggroep wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, wordt de klachtenbehandeling beëindigd.
- De ambtelijk secretaris informeert gedurende de behandeling van de klacht doorlopend de klager en beklaagde(n) over de verwachte termijnen.

9.6 Uitspraak van de klachtenadviescommissie (advies)

- De uitspraak van de KAC aan de rvb bevat de volgende onderdelen: de klacht, vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken, de (on)gegrondheid van de klachtonderdelen met een onderbouwing, eventueel vergezeld van aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.
- De uitspraak van de KAC wordt door de ambtelijk secretaris verzonden aan de rvb, de klager en de beklaagde(n).

9.7 Oordeel en verbetermaatregelen

- Binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak stuurt de rvb, o.b.v. de uitspraak, een brief aan de klager (cc aan de beklaagde(n) en de KAC) met daarin het oordeel en of het verantwoordelijk management zal worden gevraagd om verbetermaatregelen op te stellen en binnen welke termijn deze maatregelen zullen (moeten) zijn gerealiseerd.
- Indien het oordeel van de rvb afwijkt van het advies van de KAC motiveert hij dit.
- Bij afwijking van de termijn van twee weken, doet de rvb daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, beklaagde(n) en de KAC, onder vermelding van de termijn waarbinnen de rvb het oordeel n.a.v. de uitspraak van de klachtenadviescommissie alsnog kenbaar zal maken.
- Indien de rvb besluit dat de uitspraak en de daarin opgenomen aanbevelingen aanleiding zijn tot het opstellen van verbetermaatregelen, verzoekt hij het verantwoordelijke management om deze binnen vier weken op te stellen.
- Na ontvangst van de verbetermaatregelen deelt de rvb deze met de ambtelijk secretaris van de CVC.
- De CVC beoordeelt de verbetermaatregelen en ziet toe op de voortgang en borging van verbetermaatregelen.

9.8 Geschilleninstantie

- De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

9.9 Registratie, verslaglegging en archivering

- De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de klager en degenen tegen wie de klacht zich richt, gewaarborgd is. Hierbij worden de regels van de geldende privacywetgeving in acht genomen.
- De KAC legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
- De registratie en dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief.

- De bewaartermijn gaat in op het moment dat de behandeling van de klacht is afgerond.

6) Artikel 9 Klachtenregeling Alrijne Zorggroep.

7) *Richtlijn Omgaan met medische gegevens*, KNMG, november 2022, p. 95.

8) De tijdelijke geluidsopname zal hierdoor geen formeel onderdeel uitmaken van het klachtendossier dat door de ambtelijk secretaris wordt bijgehouden en kwalificeert daardoor niet als bestand in de zin van de AVG.

9) Zie artikel 8.4 en artikel 9 Klachtenregeling Alrijne Zorggroep.

Besluitvorming

Artikel 10 Besluitvorming

Indien geen consensus kan worden bereikt m.b.t. de (niet-)ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klachtonderdelen beslist de subcommissie bij meerderheid van stemmen. De ambtelijk secretaris heeft geen stemrecht.

Communicatie

Artikel 11 Communicatie

De ambtelijk secretaris fungeert tijdens de behandeling van de klacht als aanspreekpunt voor de klager, beklaagde(n), subcommissie en rvb.

De leden van de KAC doen geen mededelingen aan anderen dan de rvb, klager en beklaagde(n). Inlichtingen over een klacht worden zo nodig, na overleg met de direct betrokkenen, verstrekt door de rvb of de officiële woordvoerder van Alrijne Zorggroep. Hierover wordt de ambtelijk secretaris geïnformeerd door de rvb, t.b.v. informeren van de subcommissie die de klacht onderzoekt.

Zwijgplicht/geheimhoudingsplicht

Artikel 12 Zwijgplicht/geheimhoudingsplicht

De leden van de KAC en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om hetgeen hem of haar ter kennis is gekomen bij de behandeling van een klacht, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van de klachtbehandeling is vereist. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de KAC.

Wijziging reglement

Artikel 13 Wijziging reglement

In die gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de rvb, na overleg met de KAC. Wijzigingen in dit reglement worden schriftelijk vastgesteld door de rvb, na overleg met de KAC, de manager K&I en na advisering door de cliëntenraad, de Vereniging Medische Staf en de Verpleegkundige Adviesraad.

Verantwoording

Artikel 14 Verantwoording

Beherende afdeling:	Raad van bestuur
Eigenaar:	P. Jue, raad van bestuur
Auteur:	ambtelijk secretaris klachtenadviescommissie
Beoordelaar:	M.M. Dorlandt, klachtenfunctionaris

J. Bart, adviseur K&I - zorgwetgeving

F.M.C.A.J. Mulders, bestuurssecretaris VMS

Y. Hubregtse, manager K&I