

## **Toelichting op het reglement Klachtencommissie Meander Medisch Centrum**

Met de inwerkingtreding per 1 januari 2016 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het niet langer wettelijk verplicht om een klachtencommissie te hebben. Meander Medisch Centrum heeft besloten om de klachtencommissie vooralsnog te handhaven. Dit omdat hiermee aan u als patiënt van ons ziekenhuis of diens wettelijk vertegenwoordiger een laagdrempelige mogelijkheid wordt geboden om een klacht door een onafhankelijke commissie te laten beoordelen. Wij stellen ons in deze graag open op. Aan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie zijn geen kosten verbonden.

Dit betekent dat als u onverhoopt niet tevreden bent over gedragingen van medewerkers u uw klacht kan voorleggen aan de klachtcommissie. Het onderstaande klachtreglement is in dat geval van toepassing.

Daar waar in het klachtreglement wordt verwezen naar de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), dient te worden uitgegaan van de wettekst zoals die gold op 31 december 2015. Met de inwerkingtreding van de Wkkgz is de WKCZ per 1 januari 2016 komen te vervallen.

Daar waar wordt gesproken over een patiëntencontactpersoon wordt klachtenfunctionaris bedoeld.

Meander Medisch Centrum zal de overgangsperiode gebruiken om de klachtenregeling van het ziekenhuis in lijn te brengen met de nieuwe wetgeving. Als u een klacht heeft, kunt u zich ook nu al tot de klachtenfunctionaris van Meander Medisch Centrum wenden. De klachtenfunctionaris helpt u graag verder.

Voor de goede orde wijzen wij erop dat Meander Medisch Centrum is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

## **Reglement Klachtencommissie Meander Medisch Centrum**

### **Considerans**

In de hieronder afgedrukte regeling voor klachtenopvang wordt uitwerking gegeven aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), rekening houdende met de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ).

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

**Ziekenhuis:** Meander Medisch Centrum;

**Raad van Bestuur (RvB):** de Raad van Bestuur van het ziekenhuis;

**Bestuur Vereniging Medische Staf (VMS):** het bestuur van de medische staf van het ziekenhuis;

**Management:** de (medisch) managers van de (zorg)eenheden binnen het ziekenhuis;

**Klacht:** het kenbaar maken van ongenoegen, van of namens de patiënt, betrekking hebbend op gedragingen van de zorgaanbieder of van de voor hem werkzame personen, jegens deze patiënt;

**Klager:** de patiënt ofwel namens de patiënt de wettelijke vertegenwoordiger, aangewezen gemachtigde of nabestaande;

**Aangeklaagde:** een ieder die binnen het ziekenhuis hulp verleent of daartoe diensten levert aan de patiënt en tegen wie een klacht is ingediend, of het ziekenhuis zelf;

**Klachtenopvang en –bemiddeling:** het geven van informatie en advies door de

patiëntencontactpersoon naar aanleiding van klachten van patiënten, als mede het bieden van

ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht, resp. bemiddeling tussen beide partijen als neutrale tussenpersoon, met als doel de relatie tussen partijen te herstellen;

Patiëntencontactpersoon (PCP): de persoon die zich in hoofdzaak op klachtenopvang en -bemiddeling toelegt;

Klachtencommissie: een door de Raad van Bestuur ingestelde onafhankelijke commissie, die de klacht onpartijdig behandelt of zo nodig verwijst naar een andere instantie;

Klachtenbehandeling: het onderzoek van de Klachtencommissie naar de toedracht van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur over de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen;

Hoor en wederhoor: het beginsel dat inhoudt dat als één partij over een bepaald punt tijdens het verloop van de procedure zijn mening kan geven, de andere partij ook de gelegenheid moet krijgen zijn standpunt daarover kenbaar te maken;

Ambtelijk secretaris: de persoon die aan de Klachtencommissie is toegevoegd ten behoeve van de ambtelijke ondersteuning; deze persoon is geen lid van de commissie en heeft der halve geen stemrecht.

Waar in dit reglement de mannelijke vorm wordt gebruikt, dient waar nodig ook de vrouwelijke vorm te worden gelezen.

## **Artikel 2 Doelstelling**

De klachtenregeling heeft de volgende doelstelling:

- a. Recht te doen aan de individuele klager en aangeklaagde door hen een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van een klacht te bieden;
- b. Het creëren van een mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of het gezamenlijk komen tot een oplossing;
- c. Het verbeteren van de zorgverlening door het nemen van maatregelen ten aanzien van de tekortkomingen van het ziekenhuis en zijn medewerkers, op basis van de systematisch geregistreerde klachten en de klachtoverzichten, gepresenteerd door de patiëntencontactpersoon;
- d. Het verbeteren van de zorgverlening door het zo nodig nemen van maatregelen op basis van de naar aanleiding van klachten uitgesproken oordelen van de Klachtencommissie en de daarbij uitgebrachte aanbevelingen;
- e. Het evalueren van de onder c en d verkregen gegevens door de Raad van Bestuur en het management en het aanwenden van deze evaluatie in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

## **De Klachtencommissie (artikelen 3 t/m 8, 10 t/m 14)**

### **Artikel 3 Samenstelling**

- een onafhankelijk voorzitter (jurist gezondheidsrecht);
- een lid vanuit en op voordracht van de medische staf (medisch specialist);
- een lid vanuit en op voordracht van het zorgmanagement (zorggroepmanager of vergelijkbaar);
- een lid vanuit het Patiëntenplatform;
- een ambtelijk secretaris, toegevoegd door de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 4 Benoeming, zittingsduur, ontslag**

- a. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter en andere leden van de Klachtencommissie met inachtneming van het bepaalde in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, artikel 3, lid 1 onder k, artikel 4, lid 2 en lid 4;
- b. De voorzitter van de klachtencommissie wordt als zodanig benoemd door de Raad van Bestuur;
- c. De voorzitter en leden van de Klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd en zijn tweemaal herbenoembaar;
- d. De ambtelijk secretaris wordt voor onbepaalde tijd benoemd door de Raad van Bestuur;
- e. Voor alle leden benoemt de Raad van Bestuur plaatsvervangers, waarbij de plaatsvervangende leden vanuit de medische staf en het zorgmanagement, uit een andere discipline afkomstig dienen te zijn dan de vaste leden (bij voorkeur snijdend / niet-snijdend);
- f. De Klachtencommissie kan de Raad van Bestuur (beargumenteerd) adviseren de benoemende instantie/geleding te verzoeken het door haar voorgedragen lid terug te trekken;
- g. De Raad van Bestuur kan een lid uit zijn functie ontslaan. Ontslaggronden zijn:
  - einde van de zittingsperiode van het commissielid
  - kennelijke ongeschiktheid voor de taak;
- h. Indien een lid niet meer op voordracht van de instantie/geleding die hij vertegenwoordigt in de Klachtencommissie zitting kan nemen wordt een vacature gesteld;
- i. Een lid kan vrijwillig terugtreden;
- j. De Raad van Bestuur voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van een teruggetreden of ontslagen lid.

#### **Artikel 5 Rechten en plichten**

- a. De plaatsvervangende leden nemen op verzoek van de voorzitter deel aan de commissievergaderingen en/of hoorzittingen. Zij ontvangen hiervoor tijdig alle relevante stukken en hebben dezelfde rechten en plichten als de vaste leden;
- b. Alle leden en andere bij de procedure betrokkenen hebben een strikte geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hen uit hoofde van hun functie in de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klacht bekend is geworden;
- c. Alle leden hebben op persoonlijke titel zitting in de Klachtencommissie. Zij nemen zonder last of ruggenspraak deel aan de beraadslaging en besluitvorming binnen de Klachtencommissie.
- d. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie of indien anderszins een lid resp. de overige leden van de Klachtencommissie mogelijke belangenverstremgeling voorzien, dient het desbetreffende lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid in diens plaats optreden;
- e. Indien een klager of aangeklaagde de mening is toegedaan dat zich bij een lid van de commissie belangenverstremgeling kan gaan voordoen, kan hij dit kenbaar maken, waarna het betreffende lid afziet van de behandeling en beoordeling van de klacht en hierin zal worden waargenomen door zijn plaatsvervanger;
- f. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de leden en de gewezen leden van de Klachtencommissie uit hoofde van dit lidmaatschap niet worden benadeeld in hun positie in het ziekenhuis;

- g. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 6 Taken**

- a. Het op basis van de behandeling van een klacht te komen tot een conclusie, uitmondend in een uitspraak. Deze uitspraak wordt klager en aangeklaagde toegezonden, met een afschrift aan het desbetreffende management en de Raad van Bestuur.
- b. Het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur en het management, op grond van signalen betreffende mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg, die zijn ontvangen uit de behandelde klachten. Ter bespreking van deze aanbevelingen en de reactie hierop van de Raad van Bestuur wordt jaarlijks een overleg tussen Klachtencommissie en Raad van Bestuur belegd;
- c. Het opstellen van een rooster van aftreden;
- d. Het aanleggen van een register van de ingediende klachten;
- e. Het uitbrengen van een jaarverslag.

#### **Artikel 7 Jaarverslag**

- a. De Klachtencommissie draagt zorg voor het, vóór 15 maart van het daaropvolgende kalenderjaar, uitbrengen van een jaarverslag aan de Raad van Bestuur;
- b. De Raad van Bestuur brengt het jaarverslag Klachtencommissie ter kennis aan het management, het Bestuur Vereniging Medische Staf, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad;
- c. De Raad van Bestuur zendt het jaarverslag van de Klachtencommissie vóór 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg;
- d. In het jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen;
- e. Het jaarverslag van de Klachtencommissie bevat tenminste de volgende onderwerpen:
  - het aantal gegrond en ongegrond verklaarde klachten
  - het aantal klachten gespecificeerd naar beroepsgroep
  - een indicatie van de aard van de klachten
  - eventuele voorstellen ter verbetering van de klachtenprocedure
  - eventuele voorstellen tot andere te treffen maatregelen.

#### **Artikel 8 Bevoegdheden**

- a. Het inwinnen van informatie en het inzien van zijn patiëntendossiers, na schriftelijke toestemming van de klager;
- b. Het oproepen en horen van personen binnen het ziekenhuis die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- c. Het inschakelen van (onafhankelijke) deskundigen.

#### **Artikel 9 Traject patiëntencontactpersoon: klachtenopvang- en bemiddeling**

- a. De klager wendt zich bij voorkeur tot degene die de klacht heeft veroorzaakt om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. De klager kan hiertoe gebruik maken van bemiddeling door de PCP. Deze handelt de klacht in principe binnen 5 weken af;
- b. Indien bemiddeling naar het oordeel van de klager geen resultaat heeft, of indiende klager aangeeft zich rechtstreeks tot de Klachtencommissie te willen wenden, kan hij zijn klacht schriftelijk indienen bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie;

- c. Indien gewenst verleent de PCP de klager hulp bij het schriftelijk formuleren van zijn klacht ten behoeve van de Klachtencommissie.

#### **Artikel 10 Traject Klachtencommissie: klachtenbehandeling**

- a. De ambtelijk secretaris treedt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de schriftelijke klacht (met machtiging) in overleg met de voorzitter over de ontvankelijkheid van de klacht;
- b. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat, binnen 1 week nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure;
- c. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat binnen 1 week nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, de aangeklaagde (en diens manager) worden geïnformeerd over de klacht met het verzoek binnen 3 weken schriftelijk te reageren op de klacht;
- d. De Klachtencommissie bespreekt een binnengekomen klacht alsmede het verweer daarop, op de eerstvolgende vergadering na ontvangst van de klacht resp. het verweer;
- e. De ambtelijk secretaris doet binnen 1 week na deze vergadering een brief uitgaan naar de klager en de aangeklaagde, waarin deze over de voortgang van de behandeling van de klacht worden geïnformeerd;
- f. De Klachtencommissie streeft naar afhandeling van de klacht binnen 4 maanden.

#### **Artikel 11 Vergadering Klachtencommissie**

- a. De commissie vergadert in de regel eenmaal per maand en voorts zo vaak als de voorzitter nodig oordeelt;
- b. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden. Bij afwezigheid of betrokkenheid bij de klacht van een lid, treedt diens plaatsvervanger op;
- c. Plaatsvervangende leden treden vanwege de opbouw van ervaring en deskundigheid minimaal tweemaal per jaar op. Bij een tijdelijke grote toename van klachten treden plaatsvervangende leden ter ondersteuning naast de vaste leden op;
- d. De vergadering heeft een besloten karakter;
- e. De ambtelijk secretaris stelt in overleg met de voorzitter de agenda voor de vergadering op;
- f. De behandeling van de klacht geschiedt voornamelijk schriftelijk. De klager, de aangeklaagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor mondelinge behandeling door de commissie;
- g. Indien geen bemiddeling in het traject van de patiëntencontactpersoon heeft plaatsgevonden, dan wel als deze bemiddeling zonder resultaat is gebleven, zullen klager en aangeklaagde in beginsel worden uitgenodigd voor een hoorzitting, waarbij zij in principe in elkaars aanwezigheid en bij uitzondering afzonderlijk zullen worden gehoord;

#### **Artikel 12 Uitspraak Klachtencommissie**

- a. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt vastgesteld bij meerderheid van stemmen; bij het staken der stemmen is die van de voorzitter doorslaggevend;
- b. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt schriftelijk – in principe binnen 4 maanden na ontvangst van de klacht – verzonden aan klager en aangeklaagde, en in afschrift aan het betrokken management en de Raad van Bestuur;
- c. Bij overschrijding van de genoemde termijn van 4 maanden doet de Klachtencommissie daarvan – met redenen omkleed – mededeling aan de klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar uitspraak verwacht uit te brengen.

### **Artikel 13 Reactie Raad van Bestuur**

- a. De Raad van Bestuur deelt binnen 1 maand na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie, schriftelijk aan klager mede, et een afschrift aan aangeklaagde, het betrokken management en de Klachtencommissie, of hij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal treffen en zo ja welke;
- b. Voor zover relevant dient de Raad van Bestuur, indien hij de in de uitspraak opgenomen aanbeveling niet opvolgt, dit schriftelijk en met redenen omkleed, binnen 1 maand kenbaar te maken aan klager, met een afschrift aan aangeklaagde, het betrokken management en de Klachtencommissie;
- c. Bij overschrijding van de genoemde termijn van 1 maand, doet de Raad van Bestuur daarvan – met redenen omkleed – mededeling aan klager in afschrift aan aangeklaagde, het betrokken management en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Deze laatste termijn kan maximaal 3 maanden bedragen.

### **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

- a. De uitspraak van de Klachtencommissie en alle daaraan voorafgegane ondernomen acties, kunnen nooit worden aangemerkt als toezegging, verklaring of handeling van het ziekenhuis, één en ander zoals omschreven in de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering van het ziekenhuis, waaruit erkenning van aansprakelijkheid kan worden afgeleid of als iets dat de belangen van de verzekeringsmaatschappij van het ziekenhuis zou kunnen benadelen;
- b. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden verwezen naar de Raad van Bestuur;
- c. Het kan voorkomen dat een schadeclaim onderdeel is van een klacht. Met in achtneming van de ontvankelijkheidsbeoordeling neemt de Klachtencommissie de klacht zelve, los van de claim, in behandeling en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

### **Artikel 15 Andere klachtinstanties**

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie, zoals het Informatie- en klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG), het Regionaal Tuchtcollege, de burgerlijke of de strafrechter.

### **Artikel 16 Kosten**

- a. De klachtenprocedure is kosteloos.
- b. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van (juridische) bijstand door betrokkenen met zich meebrengt.

### **Artikel 17 Slotbepalingen**

- a. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, gehoord hebbende de Klachtencommissie;
- b. Wijziging van het klachtenreglement geschiedt door de Raad van Bestuur, gehoord hebbende de Klachtencommissie, het Bestuur Vereniging Medische Staf, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.