Reglement klachtenonderzoekscommissie Ikazia Ziekenhuis

Inleiding

Hoe klachten van patiënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een klachtenregeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

De nu voorliggende klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling, zoals opgesteld door de NVZ en NFU, waarbij de VKIG is geconsulteerd. Ook de Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF) en organisaties die cliëntenraden vertegenwoordigen, het Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR) en het Platform CRAZ, onderschrijven deze modelregeling om een landelijk breed gedragen modelregeling voor ziekenhuizen (algemeen, academisch, revalidatie en categoraal) te realiseren die aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voldoet. Daarmee brengen partijen tot uitdrukking dat zij het gemeenschappelijk belang onderschrijven om een goede en eenduidige klachtenregeling te hebben.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. Beklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens 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 de zorgaanbieder;

c. cliënt of patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;

d. geschil**:**
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;

e. inspecteur:
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;

f. klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;

g. klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;

h. klachtenonderzoekscommissie:

de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een voorgelegde klacht beoordeelt en een een advies geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;

i. klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

j. leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

k. oordeel:
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin 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;

l. raad van bestuur:
de raad van bestuur van het Ikazia;

m. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;

n. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;

o. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;

p. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

q. zorg:
Als zorg in de zin van deze wet wordent aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het Ikazia ziekenhuis;

r. zorgaanbieder:
Het Ikazia ziekenhuis

s. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Artikel 2 Doelstelling van het reglement

Het reglement heeft tot doel het bieden van een procedure voor de behandeling van klachten door de klachtenonderzoekscommissie van de instellingen.

Artikel 3 Klachtenonderzoekscommissie

1. De raad van bestuur stelt een commissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.

2. De raad van bestuur stelt de commissie de faciliteiten ter beschikking die de commissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 4 Samenstelling en zittingsduur commissie

1. De commissie bestaat uit minimaal 3 leden en maximaal 5 leden, waaronder de vaste voorzitter.

2. De samenstelling van de commissie is als volgt:

   De voorzitter en twee leden van de commissie hebben permanent zitting ongeacht de aard van de klacht.
   - de voorzitter, zijnde een jurist; deze is onafhankelijk en heeft geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met de instellingen.
   - een lid voorgedragen door de Patiëntenfederatie Nederland.
   - een vertegenwoordiger van de medische staf, gezamenlijk voorgedragen door de besturen van de Vereniging Medische Staf (VMS) van het Ikazia ziekenhuis

   Hieraan kunnen per behandeling van de klacht twee leden worden toegevoegd.

3. Behalve de voorzitter, kan elk lid vervangen worden door een ander lid, waar bij voorkeur wordt aangesloten bij de wijze van vertegenwoordiging zoals opgenomen in lid 2. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een andere wijze bij de klacht betrokken is. Deze persoon zal zich voor de behandeling van de klacht laten vervangen door een ander lid.

4. Klager en beklaagde kunnen in het geval hiertoe gegronde redenen bestaan bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de klachtenbehandeling. De beslissing over de deelname ligt bij de voorzitter, welke bindend is.

5. De zittingsduur van de leden en de plaatsvervangende leden is 4 jaar. Het aftredend lid is tweemaal herkiesbaar.

6. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en een secretariaat.

Artikel 5 Benoeming en beëindigen lidmaatschap leden commissie

1. Alle leden van de commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur van Ikazia.

2. De raad van bestuur stelt een profielschets op voor alle leden van de commissie, welke de instemming behoeft van de cliëntenraad, zoals bedoeld in artikel 8 lid 1 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

3. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
   a. het verstrijken van de zittingstermijn;

b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
c. overlijden;
d. ontslag door de raad van bestuur.

4. De raad van bestuur ontslaat een lid van de commissie:
   a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
   b. op verzoek van de commissie.

5. In aanvulling op de in lid vier genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de commissie ontslaan, wanneer de commissie niet werkt conform dit reglement. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter of lid niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter of lid gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

6. De raad van bestuur informeert de cliëntenraad over het besluit tot ontslag van een lid van de commissie.

7. Een verzoek zoals bedoeld in het vierde lid sub b van dit artikel doet de commissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend. In de klacht wordt de naam van de klager en de reden van de klacht vermeld. Zo de klager wenst, verleent de instelling hulp bij het indienen en/of formuleren van de klacht. Klager en beklaagde kunnen zich tijdens de klachtenbehandeling laten bijstaan door derden.

2. De klacht bevat ten minste:
   a. persoonsgegevens van de klager en, indien van toepassing, persoonsgegevens van zijn vertegenwoordiger;
   b. naam en functie van de medewerker op wie het geschil betrekking heeft;
   c. datum van de handeling, het nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft;
   d. omschrijving van de klacht;
   e. datum van de klacht;
   f. ondertekening door de klager en, indien van toepassing, zijn vertegenwoordiger.

3. De klacht is ingediend wanneer is voldaan aan hetgeen is bepaald in lid 2. Wanneer klager hieraan niet heeft voldaan, wordt hij hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en in de gelegenheid gesteld hier binnen een week alsnog aan te voldoen. Wanneer klager na tweemaal schriftelijk te zijn gerappelleerd niet reageert, dan wordt hem schriftelijk bericht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

4. De wettelijke termijn voor een formeel oordeel van de raad van bestuur gaat in op het moment dat voldaan is aan hetgeen is bepaald in lid 2.

5. Een klacht kan gedurende de klachtbehandeling bij de commissie te allen tijde worden ingetrokken. De commissie bevestigt de intrekking schriftelijk aan klager, en voor zover deze al op hoogte waren, aan aangeklaagde en aan de raad van bestuur.

6. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Indien de klager zich laat bijstaan door derden zijn de hieraan verbonden kosten voor rekening van klager.

7. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt of namens de cliënt onder andere door:
   a. diens wettelijk vertegenwoordiger;

b. diens gemachtigde;
c. diens zaakwaarnemer;
d. diens nabestaanden.

8. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de raad van bestuur.

Artikel 7 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de commissie beoordeelt of de commissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien de voorzitter meent dat de commissie niet bevoegd is om kennis te nemen van de klacht, dan zal de klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht van dit besluit schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld.

2. De commissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade en klachten die betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van een klacht

1. De voorzitter van de commissie beoordeelt of de klacht niet-ontvankelijk is. Indien de voorzitter oordeelt dat de klacht niet-ontvankelijk is, dan zal de commissie de klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht van dit besluit schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld.

2. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
   a. een gelijke klacht van de klager nog in behandeling is;
   b. een klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
   c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
3. d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden. De klager kan binnen 10 werkdagen na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de commissie samen met de twee vaste leden van de commissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen 10 werkdagen schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

5. Indien de commissie oordeelt dat de klacht of de klager niet-ontvankelijk is of de commissie niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.

Artikel 9 Kennelijke ongegrondheid

1. De voorzitter van de commissie kan beslissen dat een klacht kennelijk ongegrond is wanneer zonder twijfel vaststaat dat een klacht ongegrond is. Indien de voorzitter hiertoe besluit zal de commissie de klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht van dit besluit schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld.

2. De klager kan binnen 10 werkdagen na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de commissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de commissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen 10 werkdagen schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 10 Ontvangst en behandeling van de klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de commissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de commissie de klacht niet in behandeling. De commissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en wordt deze ingelicht over de verdere procedure, waaronder dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan.

3. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld dat het voor de beoordeling van de klacht nodig kan zijn om kennis te nemen van informatie uit het (medisch en verpleegkundig) dossier van de cliënt. Er wordt bij de ontvangstbevestiging een medische machtiging gevoegd waarin toestemming wordt gevraagd voor het opvragen en inzien van medische informatie van klager.

4. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen 5 werkdagen mededeling aan aangeklaagde en wordt informatie verstrekt over het verdere verloop van de procedure. De commissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

5. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om binnen 10 werkdagen na het toesturen van de klacht een schriftelijke reactie te geven aan de commissie. Zodra de reactie door de commissie is ontvangen wordt klager zo spoedig mogelijk van de inhoud hiervan in kennis gesteld.

6. De hoorzitting vindt plaats binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht. Partijen kunnen tot 5 werkdagen voor de hoorzitting nog nadere stukken indienen bij de commissie.

7. De commissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de commissie die de klacht zullen behandelen, alsmede tijdstip en plaats waar(op) de zitting plaatsvindt.

9. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van de partijen hiertegen bezwaar maakt of de commissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De commissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

10. Klager en aangeklaagde kunnen tijdens de hoorzitting getuigen en deskundigen doen horen. Voor klager komen eventuele kosten van een deskundige voor eigen rekening. Betrokken medewerkers dienen voor eventuele kosten van een deskundige contact op te nemen met de raad van bestuur. Uiterlijk een week voor de hoorzitting moeten de namen van getuigen en deskundigen schriftelijk worden opgegeven. De commissie beslist over de toelating daarvan en deelt deze vervolgens schriftelijk mede aan de andere partij.

11. De vergaderingen van de commissie zijn niet openbaar.

Artikel 11 Onderzoek van de klacht

1. De commissie onderzoekt elke klacht zorgvuldig. De commissie past hoor- en wederhoor toe. Elke bij de klacht betrokken partij (klager en beklaagde) krijgt de mogelijkheid om zijn standpunt kenbaar te maken en om op het standpunt van de andere partij te reageren. Klager en beklaagde beschikken over de informatie of stukken waarop de uitspraak is gebaseerd.

2. De commissie kan eenieder die binnen een van de instellingen werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Eenieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

3. De commissie kan zelf ook getuigen oproepen om te horen. Namen van hen worden uiterlijk een week voor de hoorzitting schriftelijk aan klager en aangeklaagde medegedeeld.

4. De commissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door externe deskundigen wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen beslissing over de klacht te nemen. Het weigeren c.q. onthouden van toestemming door de raad van bestuur dient gemotiveerd plaats te vinden.

Artikel 12 Uitspraak commissie

1. Nadat het onderzoek is afgerond, vindt beoordeling over de gegrondheid van de klacht plaats door de commissie.

2. De commissie doet binnen 6 weken na het indienen van de klacht uitspraak over de klacht. De commissie neemt een van de volgende beslissingen:
   a. de klacht is ongegrond;
   b. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

3. De uitspraak van de commissie dient voldoende gemotiveerd te zijn. De uitspraak van de commissie en eventuele aanbevelingen wordt uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht schriftelijk bekend gemaakt aan de klager, de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is, beklaagde en de raad van bestuur.

4. In iedere uitspraak beschrijft de commissie:
   a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
   b. de namen en de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
   c. de wijze waarop de commissie de klacht behandeld heeft;
   d. de beslissing van de commissie en de motivering daarvan;
   e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
   f. eventuele aanbevelingen van de commissie.

5. Bij gebreke van eenstemmigheid is het oordeel van de meerderheid van de commissie beslissend. Indien de stemmen staken is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

6. Indien de termijn in lid 2 niet haalbaar is kan de commissie de termijn verlengen met 4 weken; onder vermelding van de redenen van het zich niet kunnen houden aan de gestelde termijn en onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden vastgesteld, wordt hiervan mededeling gedaan aan de klager, beklaagde en de raad van bestuur.

7. Uitspraken van de commissie worden ondertekend door de voorzitter van de commissie.

Artikel 13 Melding maatregelen n.a.v. klacht

1. In het geval dat een klacht gegrond wordt verklaard deelt de raad van bestuur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na de uitspraak van de commissie mede aan de klager, beklaagde en de commissie of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

2. Bij afwijking van deze termijn deelt de raad van bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, de beklaagde en de commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij alsnog zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De instelling bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal 2 jaar bewaard, conform het privacybeleid van Ikazia.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier of zorgdossier van de cliënt bewaard.

3. De leden van de commissie vernietigen het klachtdossier.

Artikel 15 Geheimhouding

De leden van de commissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De commissie zal zo veel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

Artikel 16 Verantwoording

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur.

Artikel 17 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk vindt.

2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de commissie, de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad van Ikazia.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de commissie.

4. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de raad van bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad van Ikazia.

Artikel 19 Overige bepalingen

1. De leden van de commissie en de ambtelijk secretaris van de commissie zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot klachten waarop deze regeling van toepassing is.

2. Voor zover de regeling niet voorziet beslist de voorzitter van de commissie wanneer het de klachtenprocedure betreft en de raad van bestuur in overige gevallen.

Aldus vastgesteld op .. 2026