

**REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE
IKAZIA ZIEKENHUIS ROTTERDAM
2014**

Ten geleide

Dit reglement heeft, gelet op de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz), primair ten doel te komen tot een adequate behandeling van een bij het Ikazia Ziekenhuis ingediende klacht betreffende de verleende gezondheidszorg. De Wkcz is met ingang van 1 januari 2016 komen te vervallen en met ingang van die datum is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht. Deze nieuwe wet verplicht iedere zorgondernemer om een onafhankelijke klachtenfunctionaris te hebben voor de informele afhandeling van klachten van cliënten. Het Ikazia Ziekenhuis heeft invulling aan die verplichting gegeven door een doorstart te maken met de reeds onder de Wkcz functionerende onafhankelijke klachtencommissie. Het reglement van deze commissie, gebaseerd op de Wkcz, vormt om die reden nog het uitgangspunt voor de wijze waarop de onafhankelijke klachtencommissie van het Ikazia Ziekenhuis klachten behandelt. Het gaat hierbij om klachten voortgekomen uit een gedraging (of het nalaten van een gedraging) van het Ikazia Ziekenhuis als zorginstelling of van voor deze zorginstelling werkzame personen jegens een cliënt (patiënt) aan wie gezondheidszorg wordt of is verleend.

Ter uitvoering van bovenvermelde doelstelling dient de zorginstelling een reglement op te stellen. Bedoeld reglement vormt de leidraad op grond waarvan de klachtencommissie haar taak zorgvuldig en nauwgezet kan uitoefenen. Het reglement voorziet in een onpartijdig functioneren van de klachtencommissie teneinde een klacht te onderzoeken op grondigheid.

Bij de uitvoering en naleving van het reglement oefent de klachtencommissie haar taak voorts uit met inachtneming van de eigen identiteit van het Ikazia Ziekenhuis.

Conform haar wettelijke taak stelt de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen voor verbetering in de toekomst.

De klachtencommissie heeft zich voorts en in overeenstemming met haar primaire doel, tot taak gesteld een bij haar ingediende klacht allereerst te laten bezien op de mogelijkheid of oplossing van het conflict tussen partijen binnen korte termijn in de rede ligt. Daartoe is in dit reglement de zogenaamde "bemiddelingsfase" opgenomen. Voor dit onderdeel van de klachtbehandeling is een bemiddelende rol toebedeeld aan de klachtenfunctionaris van het Ikazia Ziekenhuis. De klachtenfunctionaris verkent de mogelijkheid of partijen wellicht samen tot een bevredigende oplossing kunnen komen zonder daarbij de klacht zelf te beoordelen. De klachtencommissie vervult zelf in de verkenningfase slechts een initiërende en verwijzende rol.

Dit reglement voorziet in de wijze waarop ingediende klachten moeten worden behandeld. De wijze waarop dit dient te geschieden is deels bepaald in de 'Wet



klachtrecht cliënten zorgsector' en deels vastgesteld in overleg met de diverse vertegenwoordigende geledingen binnen het Ikazia Ziekenhuis. Het reglement is voor de instelling van toepassing verklaard door de directie van het Ikazia Ziekenhuis.

ARTIKEL 1 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. een klacht: het, middels een door klager (of diens gemachtigde), kenbaar maken van ontevredenheid en / of misnoegen over een gedraging als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder e, van de Wet, die gevolgen heeft (gehad) voor klager;
- b. klager: de cliënt als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder d, van de Wet met een klacht, dan wel diens nabestaande(n);
- c. aangeklaagde: de instelling, dan wel de voor deze instelling werkzame persoon die direct of indirect gezondheidszorg verleent dan wel heeft verleend aan klager;
- d. partijen: klager(s) versus aangeklaagde(n);
- e. de Wet: de Wet klachtrecht cliënten zorgsector*; wet van 26 september 1996, Stb. 478, laatstelijk gewijzigd bij wet van 5 juli 2012, bekendgemaakt in Staatsblad 2012, 358;
- f. de klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2, van de Wet, die een bij haar ingediende klacht in behandeling neemt (hierna te noemen: de klachtencommissie);
- g. de klachtenfunctionaris: de functionaris in dienst van de instelling, die desgewenst beschikbaar is als eerste aanspreekpunt voor klager, desgevraagd hulp biedt bij het opstellen van de klacht en die - op uitdrukkelijk verzoek van de klachtencommissie - in de verkenningsfase kan bemiddelen tussen partijen;
- h. de bemiddelingsfase: de periode tijdens welke de klachtenfunctionaris de klacht tracht te verhelpen met behulp van bemiddeling.
- i. de instelling: Stichting Protestant Christelijk Ziekenhuis Ikazia te Rotterdam in de hoedanigheid van zorgaanbieder;
- j. de directie: de bestuurder van de instelling;
- k. het reglement: Reglement klachtencommissie Ikazia Ziekenhuis Rotterdam 2014 (nader te noemen: Klachtenreglement Ikazia 2014).

ARTIKEL 2 Doelstelling

De behandeling van klachten door de klachtencommissie heeft ten doel te komen tot een onafhankelijk en gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van een ingediende klacht en het doen van aanbevelingen ter zake van de klacht aan de directie van de instelling;

Voorts bevordert de klachtencommissie:

- a. het creëren van de mogelijkheid tot herstel van vertrouwen in de relatie tussen partijen, gebaseerd op wederzijds respect;
- b. het zo veel als mogelijk recht doen aan klager en aangeklaagde;
- c. een bijdrage te leveren aan het waarborgen (en zonodig verbeteren) van de kwaliteit van de gezondheidszorg binnen de instelling, door middel van het:

1. systematisch registreren en rubriceren van klachten en hun onderlinge samenhang, van de aanbevelingen door de klachtencommissie en de opvolging en naleving daarvan;

*de Wet is vervallen met ingang van 1 januari 2016

2. toezien op de naleving van de door de instelling genomen maatregelen welke zijn genomen naar aanleiding van een aanbeveling van de klachtencommissie;
3. Twee keer per jaar evalueren van bovenstaande met het oog op de signalerende functie van de klachtencommissie.

ARTIKEL 3 Uitgangspunten

De klachtencommissie hanteert bij de beoordeling van een klacht de volgende uitgangspunten:

- a. partijen worden door middel van de bemiddelingsfase gestimuleerd tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen, al dan niet met bemiddeling van de klachtenfunctionaris;
- b. partijen kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan;
- c. de klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld; het zelfde geldt ten aanzien van de registratie van alle gegevens over partijen;
- d. het beginsel van hoor en wederhoor van partijen wordt toegepast met inachtneming van het bepaalde in artikel 14 van het reglement;
- e. bij de beoordeling van de klacht stellen de leden van de klachtencommissie zich onafhankelijk en onpartijdig op;
- f. de leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden;
- g. de aanbevelingen in de klachtenrichtlijn gezondheidszorg worden zoveel als mogelijk opgevolgd.

ARTIKEL 4 Taken

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van de klacht vormen van een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel wordt, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, toegezonden aan klager, aangeklaagde(n) en, indien dit niet dezelfde is, aan de directie van de instelling in haar hoedanigheid als vertegenwoordiger van de zorgaanbieder;
- b. het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen aan de directie van de instelling met betrekking tot het waarborgen (en zonodig verbeteren) van de kwaliteit van de gezondheidszorg binnen de instelling, voor zover gerelateerd aan de doelstelling van de klachtencommissie;
- c. het eenmaal per kalenderjaar voeren van overleg met de directie van de instelling met het oog op een adequate samenwerking en wederzijdse naleving van hetgeen in dit reglement is gesteld;
- d. het uitbrengen van een openbaar jaarverslag binnen drie maanden na afloop van elk kalenderjaar, waarin in elk geval het aantal en de aard van de door de

klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven, als ook melding wordt gemaakt van de verstrekte aanbevelingen aan de instelling; in het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen;

- e. het zorgdragen voor een goede afstemming met de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris; daartoe wordt tenminste eenmaal per kalenderjaar gezamenlijk overleg gevoerd;
- f. het archiveren van alle stukken betrekking hebbend op een klacht: het klachtdossier dient gedurende tenminste twee jaar, gerekend vanaf de datum van de uitspraak, te worden bewaard door de instelling.

ARTIKEL 5 Bevoegdheden

1. De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:
 - a. het inwinnen van informatie bij personen in dienst van de instelling;
 - b. het inzien en raadplegen van medische dossiers en andere relevante stukken voor zover van belang voor een adequate beoordeling van de klacht;
 - c. het raadplegen van stukken die onder de competentie van de directie van de instelling vallen, na verkregen toestemming daartoe van de directie van de instelling;
 - d. het oproepen en horen van personen werkzaam binnen de instelling, voor zover van belang voor een adequate beoordeling van de klacht;
 - e. het, indien voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht noodzakelijk, inschakelen van (externe) medisch deskundigen ter advisering;
 - f. het doen van navraag bij de instelling naar de opvolging van verstrekte aanbevelingen en adviezen;
2. Met betrekking tot de bevoegdheid tot het inzien en raadplegen van patiëntgegevens geldt als uitgangspunt dat eerst om expliciete schriftelijke toestemming van partijen daartoe zal worden gevraagd nadat de klachtencommissie heeft geconstateerd niet verder te kunnen met haar werkzaamheden bij gebrek aan voornoemde gegevens.

ARTIKEL 6 Samenstelling

De samenstelling van de klachtencommissie vormt een redelijke afspiegeling van de binnen de instelling werkzame beroepsgroepen en diensten, alsmede van representanten van de belangen van klager; de voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij de instelling.

ARTIKEL 7 Leden en plaatsvervangend leden

De klachtencommissie bestaat uit maximaal zes leden, onder wie de voorzitter en de secretaris;

- a. de voorzitter wordt door de klachtencommissie voorgedragen;

- benoeming vindt plaats door de directie van de instelling;
- b. de Medische Staf doet een bindende voordracht voor een medisch specialist, alsmede voor diens plaatsvervanger, als secretaris van de klachtencommissie; benoeming vindt plaats door de directie van de instelling;
 - c. de zorgsector en de ondersteunende sector binnen de instelling doen elk een bindende voordracht voor een lid; benoeming vindt plaats door de directie van de instelling;
 - d. een huisarts als extern representant van de eerstelijns gezondheidszorg wordt door de klachtencommissie voorgedragen; benoeming vindt plaats door de directie van de instelling;
 - e. uit de kring van de Patiëntenvereniging wordt één representant als ook één plaatsvervanger door de klachtencommissie voorgedragen; benoeming vindt plaats door de directie van de instelling;
 - f. directieleden van de instelling kunnen geen deel uitmaken van de klachtencommissie.

ARTIKEL 8 Zittingstermijn

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf jaar en zijn éénmaal aansluitend herbenoembaar; de klachtencommissie stelt daartoe een rooster van aftreden op. De leden van de klachtencommissie blijven hun taak vervullen tot dat in hun opvolging is voorzien. De feitelijke zittingstermijn wordt vastgesteld aan de hand van de datum waarop (een eerdere) benoeming door de directie van de instelling heeft plaatsgevonden.

ARTIKEL 9 Vacatures

Een lid kan vrijwillig terugtreden. De klachtencommissie stelt de directie van de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis ten einde in een snelle opvolging te voorzien. Een in een tussentijdse vacature benoemd lid neemt op het rooster van aftreden de plaats in van diens voorganger.

ARTIKEL 10 Secretariaat

De klachtencommissie ontvangt van de directie van de instelling secretariële- en ruimtelijke ondersteuning voor het op adequate wijze uitvoeren van haar taken. Voor degene die met de secretariële ondersteuning is belast geldt een plicht tot geheimhouding als bedoeld in artikel 3, onder c. en f. van het reglement.

ARTIKEL 11 Het indienen van een klacht

Het indienen van een klacht bij de instelling vindt plaats op de wijze en in de vorm die klager daartoe kiest: elektronisch, schriftelijk dan wel mondeling, rechtstreeks bij de klachtencommissie, de directie, het patiëntenservicebureau of de klachtenfunctionaris. Het komt de behandeling van de klacht echter ten goede indien de klacht schriftelijk

wordt ingediend. Alle klachten worden zo snel mogelijk naar de klachtenfunctionaris doorgeleid. Indien bemiddeling niet tot het verhelpen van de klacht leidt en klager aangeeft dat behandeling van de klacht door de klachtencommissie gewenst is, wordt de klacht doorgeleid naar het secretariaat van de klachtencommissie. Direct na ontvangst van deze klacht wordt door het secretariaat een ontvangstbevestiging aan klager gezonden en wordt klager geïnformeerd over de verdere procedure middels toezending van dit reglement; gelijktijdig wordt een afschrift van de klacht en het reglement gezonden aan de aangeklaagde(n).

ARTIKEL 12 De ontvankelijkheid

In eerste instantie beoordeelt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht:

1. indien de klacht, naar het oordeel van de klachtencommissie, niet ontvankelijk is, wordt de klacht niet inhoudelijk beoordeeld en eindigt de behandeling met een oordeel van de klachtencommissie dat de klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk is: het dossier wordt (wat betreft het niet-ontvankelijk verklaarde gedeelte) gesloten;
2. de klachtencommissie gaat niet eerder over tot niet-ontvankelijkverklaring dan nadat klager in de gelegenheid is gesteld binnen een redelijke termijn het verzuim met betrekking tot de ontvankelijkheid te herstellen. Klager wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid zich te laten bijstaan door de klachtenfunctionaris.
3. Niet-ontvankelijkheidsgronden zijn:
 - de klager is niet klachtgerechtigd,
 - de klachtencommissie is niet bevoegd of
 - de klacht is al eerder bij dezelfde klachtencommissie in behandeling geweest en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan;termijnoverschrijding: in beginsel dient de klacht een jaar nadat de gedraging waarop de klacht ziet, te worden ingediend bij de klachtencommissie.

ARTIKEL 13 Het onderzoek

In tweede instantie doet de klachtencommissie onderzoek naar de gegrondheid van de klacht:

1. de klachtencommissie vergaart en raadpleegt in deze fase alle (medische) stukken die zij nodig acht voor een zorgvuldige behandeling van de klacht;
2. de klachtencommissie kan partijen verzoeken door haar geformuleerde vragen te beantwoorden binnen een termijn van maximaal twee weken na verzending van bedoelde vragen;
3. de klachtencommissie kan partijen horen op de wijze zoals bepaald in artikel 14 van het reglement;
4. de klachtencommissie kan zich in deze onderzoeksfase zonodig laten bijstaan voor advies door een ter zake (medisch) deskundige al dan niet in dienst bij de instelling.

ARTIKEL 14 De hoorzitting

De klachtencommissie kan een hoorzitting houden tijdens welke partijen hun zienswijze(n) naar voren kunnen brengen en de commissieleden vragen kunnen stellen; daarnaast kan het horen strekken tot het bemiddelen tussen partijen;

1. het horen geschiedt bij voorkeur in aanwezigheid van beide partijen, doch kan apart plaatsvinden indien één der partijen daar om zwaarwegende redenen om verzoekt;
2. van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt;
3. audio opnamen worden toegestaan indien geen der aanwezigen zich hier tegen verzet.

ARTIKEL 15 Het oordeel

1. Het oordeel van de klachtencommissie is alleen gebaseerd op stukken welke ook in het bezit van partijen zijn en strekt tot:
 - a. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - b. gegrondverklaring van de klacht, dan wel van een deel van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, dan wel van een deel van de klacht;
2. De uitspraak kan daarnaast aanbevelingen bevatten ten behoeve van de directie van de instelling omtrent door deze te nemen maatregelen;
3. De uitspraak wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie;
4. De uitspraak wordt aan partijen en aan de directie van de instelling toegezonden: hierna wordt de klacht - door de klachtencommissie - als afgehandeld beschouwd.

ARTIKEL 16 Reactie en maatregelen door de directie

De directie deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

ARTIKEL 17 De vergaderingen en de besluitvorming

De klachtencommissie vergadert in de regel één maal per maand en voorts zo dikwijls als de voorzitter of de meerderheid van de leden het nodig oordeelt;

- a. de vergaderingen vinden plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle leden;
- b. de vergaderingen zijn niet openbaar. Wel kan de klachtencommissie een arts-assistent die langer dan twee jaar in het Ikazia Ziekenhuis werkzaam is, bijzondere toegang verlenen als waarnemer. Deze waarnemer heeft geen

stemrecht. De in artikel 3 van dit reglement geformuleerde uitgangspunten gelden onverkort voor de waarnemer.

- c. de voorzitter en secretaris stellen de agenda op voor de vergadering.
- d. voor het nemen van besluiten dient een quorum van twee/derde van het aantal leden aanwezig te zijn;
- e. besluiten worden met een meerderheid van stemmen genomen; staken de stemmen dan dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

ARTIKEL 18 Tijdelijk terugtreden en wraking

Indien een klacht (mede) betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, onthoudt het betreffende lid zich van deelneming aan de behandeling, van de klacht; hetgeen hiervoor is gesteld geldt evenzo als een lid van de klachtencommissie tot de klager of aangeklaagde in een verhouding staat welke een optreden zonder last of ruggespraak in alle redelijkheid niet mogelijk maakt, zulks ter beoordeling van de overige leden

ARTIKEL 19 Vertegenwoordiging in rechte

De klachtencommissie wordt in en buiten rechte vertegenwoordigd door de voorzitter en de secretaris, tenzij de klachtencommissie per geval anders besluit. In spoedeisende gevallen beslist de voorzitter en bij diens afwezigheid de secretaris.

ARTIKEL 20 Schadeclaims en samenloop andere procedures

- a. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid;
- b. klachten die geheel of ten dele het oogmerk hebben een schadeclaim in te stellen worden terstond aan de directie van de instelling overgedragen;
- c. indien de klager de klacht (gelijktijdig) in behandeling heeft gegeven bij een andere instantie, zoals de Inspectie voor de gezondheidszorg, het Medisch Tuchtcollege of de Geschillencommissie, neemt de klachtencommissie de klacht in beginsel niet in behandeling.

ARTIKEL 21 Kosten

De behandeling van een klacht door de klachtencommissie is kosteloos. Kosten voor bijstand aan partijen of anderszins door hen gemaakte kosten komen niet voor rekening van de klachtencommissie.

ARTIKEL 22 Vertraging

In het geval vertraging in de afhandeling van de klacht onvermijdelijk is, deelt de klachtencommissie partijen, onder opgave van redenen, mee voor welke periode de behandeltermijn zal worden verlengd.

ARTIKEL 23 Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie op de voet van artikel 17 van het reglement zoals het haar geraden voorkomt. Bij het staken der stemmen beslist de directie van de instelling.

ARTIKEL 24 Betrokken geledingen

Bij wijziging van dit reglement worden de voordragende geledingen als bedoeld in artikel 7 van het reglement gehoord;

ARTIKEL 25 Inwerkingtreding

Dit reglement vervangt het Reglement Klachtencommissie Ikazia Ziekenhuis Rotterdam, in werking getreden op 10 januari 2006.

Dit reglement wordt aangehaald als: Reglement klachtencommissie Ikazia Ziekenhuis Rotterdam, 2014.

Dit reglement treedt in werking op 15 oktober 2014.

Aldus vastgesteld door de klachtencommissie en voor de instelling van toepassing verklaard door de algemeen directeur op 15 oktober 2014.

Dit reglement is gewijzigd op 16 juli 2018.
Het gewijzigde reglement treedt met ingang van die datum in werking.


mr. drs. K.Th. van Barneveld
voorzitter klachtencommissie


mr. R.P.D. Kievit, arts
algemeen directeur Ikazia Ziekenhuis