

GELRE ZIEKENHUIZEN

## KLACHTENREGELING PATIENTEN

01.01.2020

## Inhoudsopgave

	Inleiding
artikel 1	Begripsbepalingen
artikel 2	Doelstelling
artikel 3	De klachtenfunctionaris
artikel 4	Het verloop van de klachtbehandeling
artikel 5	Het niet in behandeling nemen, intrekken en stopzetting van de klacht door de klachtenfunctionaris
artikel 6	Behandeling klachten die betrekking hebben op meerdere zorgaanbieders
artikel 7	Registratie, geheimhouding, privacy en termijn
artikel 8	Samenstelling van de klachtencommissie
artikel 9	Benoeming en ontslag van de voorzitter en leden
artikel 10	Ambtelijk secretaris
artikel 11	Secretariële ondersteuning
artikel 12	Taken van de klachtencommissie
artikel 13	Bevoegdheden van de klachtencommissie
artikel 14	Ontvankelijkheid van de klacht en voeging
artikel 15	Behandeling van de klacht
artikel 16	Complexe zaken en schadeclaims
artikel 17	Oordeel en advies
artikel 18	Standpunt van de Raad van Bestuur
artikel 19	Melding van een ernstige situatie
artikel 20	Jaarverslag
artikel 21	Huishoudelijk reglement
artikel 22	Kosten en vergoedingen
artikel 23	Ad hoc beslissingen
artikel 24	Geschillencommissie
artikel 25	Archivering en bewaartermijn klachtendossiers
artikel 26	Wijziging van de klachtenregeling
artikel 27	Bekendmaking
artikel 28	Inwerkingtreding

## Inleiding

Gelre ziekenhuizen vindt het belangrijk dat iedere patiënt of bezoeker op een eenvoudige manier zijn<sup>1</sup> onvrede kan uiten. Deze klachtenregeling legt uit hoe klachten kunnen worden ingediend en hoe ze behandeld worden.

Iedere uiting van ontevredenheid kan als klacht worden aangemerkt. Ontevredenheid over de behandeling of verzorging, over de kamer of de technische voorzieningen maar ook over de bejegening door een ziekenhuismedewerker met inbegrip van medisch specialisten, zowel in dienstverband met Gelre, als in de Coöperatie Medisch Specialisten. Kortom: alle aspecten van het verblijf in of bezoek aan het ziekenhuis.

In een persoonlijk of telefonisch gesprek, e-mail of briefwisseling of via de website kan de klager kenbaar maken wat hem dwars zit, zodat misverstanden uit de weg kunnen worden geruimd en onvrede opgelost.

Het heeft de voorkeur dat de klacht direct bij de betrokkene of zijn leidinggevende kenbaar wordt gemaakt. Meestal kan de kwestie dan het snelst worden opgelost. Is dat niet mogelijk of gewenst, dan kan contact gezocht worden met Bureau Klachten en Claims, waaraan medewerkers zijn verbonden die de klacht in ontvangst kunnen nemen.

De klachtenfunctionaris kan ondersteuning bieden bij het formuleren van de klacht. Desgewenst kan hij tussen de betrokken partijen bemiddelen. De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de cliënt en de zorgverlener. Een snelle en goede inventarisatie van de behoefte van de cliënt is belangrijk bij klachtenafhandeling. Wil de cliënt een luisterend oor, een verontschuldiging of een vergoeding? Het is aan de klachtenfunctionaris om dit te achterhalen. Waar mogelijk probeert de klachtenfunctionaris dit direct met de betrokken zorgverlener op te pakken.

Tevens kan de klacht behandeld worden door de klachtencommissie. Die oordeelt over de gegrondheid van de klacht en kan daarover adviezen geven aan de Raad van Bestuur.

Klachtbehandeling is een belangrijk instrument van het kwaliteitsbeleid. Het ziekenhuis ziet een goede klachtbehandeling daarom niet alleen als een middel om de onvrede van de patiënt weg te nemen, maar tevens als een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.

Informatie over de manier van klachtbehandeling is van groot belang. Op de website van het ziekenhuis en in diverse folders is die informatie voor iedereen beschikbaar. Ook kunnen de medewerkers van Bureau Klachten en Claims mondelinge informatie geven.

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet benadrukt de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder voor een goede en laagdrempelige klachtafhandeling; een klachtencommissie is dan niet meer verplicht. In de visie van Gelre ziekenhuizen is een klachtencommissie echter onmisbaar als ondersteunend orgaan bij de uitvoering van die verantwoordelijkheid. Uiteraard verricht die commissie haar taak in volstrekte onafhankelijkheid. De leden kunnen niet aangesproken worden op hun taakvervulling als lid van de klachtencommissie.

De belangrijkste kenmerken van deze klachtenregeling zijn:

- de regeling is laagdrempelig, de klager kan op een makkelijke manier zijn onvrede uiten;
- de procedure is helder en begrijpelijk geformuleerd;
- de klacht wordt snel en informeel afgehandeld;
- de klager en aangeklaagde(n) worden zorgvuldig bejegend;

---

<sup>1</sup> In deze regeling is met "hij" of "zijn" ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

- de klacht is een instrument van het kwaliteitsbeleid en draagt bij aan kwaliteitsverbetering van de organisatie; de klager wordt geïnformeerd over wat de organisatie van de klacht heeft geleerd.

Voor sommige patiënten van Gelre ziekenhuizen is de *Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen* van toepassing, de Wet BOPZ. Voor die patiënten geldt - naast de algemene klachtenregeling - een afzonderlijk klachtrecht. Deze klachtenregeling bevat enkele speciale bepalingen voor die categorie klachten.

## **Artikel 1      Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

a.      *klacht*:

het kenbaar maken van onvrede over een situatie of een gedraging van de zorgaanbieder of van personen die voor de zorgaanbieder werkzaam zijn, jegens de patiënt. Onder een gedraging wordt verstaan elk handelen of nalaten en het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een patiënt.

b.      *klager*:

- een patiënt van de zorgaanbieder;
- nabestaande(n) van een overleden patiënt van de zorgaanbieder over een gedraging van de zorgaanbieder jegens die patiënt;
- een vertegenwoordiger van een patiënt. De vertegenwoordiger dient een schriftelijke machtiging te overleggen.

Voorts kan over de weigering om een persoon als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

c.      *aangeklaagde*:

de natuurlijke of rechtspersoon op wie de klacht betrekking heeft .

d.      *ziekenhuis*:

de Stichting Gelre ziekenhuizen, in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

e.      *Raad van Bestuur*:

de Raad van Bestuur van de Stichting Gelre ziekenhuizen.

f.      *zorgaanbieder/ zorgverlener*:

de Stichting Gelre ziekenhuizen en al degenen die voor haar werkzaam zijn, met inbegrip van de medisch specialisten (zowel in dienstverband als leden van de coöperatie medisch specialisten Gelre).

g.      *Klachtenfunctionaris*:

de medewerker die tot taak heeft het geven van informatie en advies naar aanleiding van een klacht van de patiënt, het zo mogelijk oplossen van de klacht – al dan niet door bemiddeling - en het bieden van ondersteuning bij de eventuele doorverwijzing naar de klachtencommissie ( conform art. 4.6)

h.      *klachtencommissie*:

de door de Raad van Bestuur ingestelde commissie, die oordeelt over de klacht en hierover adviseert aan de Raad van Bestuur.

i.      *schriftelijk*:

per brief of elektronisch.

j.      *Wet*:

met de wet wordt de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de gezondheidszorg (Wkkgz ) bedoeld.

## **Artikel 2      Doelstelling**

2.1      De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een oplossing die voor de klager en de aangeklaagde bevredigend is.

2.2      De in lid 1 genoemde doelstelling houdt tevens in:

- recht doen aan de klager en de aangeklaagde door het bieden van een zorgvuldige procedure van opvang, bemiddeling en behandeling van de klacht;
- het streven naar behoud of herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- het op de hoogte houden van betrokkenen over de voortgang van de klachtbehandeling;
- het zo nodig bieden van nazorg aan klager en verweerder.

- het systematisch verzamelen en registreren van de klachten om een beter inzicht in de aard en omvang van de klachten te verkrijgen;
- het gebruiken van de klacht voor de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

### **Artikel 3 De klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onpartijdig en onafhankelijk overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Hij is zelf niet betrokken bij de zorgverlening waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris is in dienst van het ziekenhuis. Hij werkt autonoom en kan daarom met betrekking tot de klachtenopvang en klachtenbemiddeling onafhankelijk optreden. De klachtenfunctionaris presenteert zich naar de klager en de organisatie als onpartijdig. Een klachtenfunctionaris vult de functie in vanuit een positie die kan verschuiven van 'naast' naar 'tussen' betrokkenen. De klachtenfunctionaris heeft gedurende de behandeling gelijke aandacht voor zowel de klager als de betrokken medewerker of afdeling.

De taken van de klachtenfunctionaris zijn onder andere:

- 3.1 Hij zorgt voor duidelijke informatie omtrent klachtbehandeling en klachtafhandeling
- 3.2 Hij helpt de klager en de aangeklaagde en richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht en herstel van de relatie.
- 3.3 Hij draagt zorg voor de juiste dossiervoering waarbij bewaring en registratie mbt privacy van alle betrokkenen gewaarborgd zijn.

### **Artikel 4 Het verloop van de klachtbehandeling**

4.1 De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris en/of via Bureau Klachten en Claims. Bij de klachtencommissie kan de klacht alleen schriftelijk worden ingediend.

4.2 De klager kan ieder moment zijn klacht intrekken. Als de klacht schriftelijk is ingediend moet de intrekking ook schriftelijk gebeuren.

4.3 De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde.

4.4 Als de klacht niet kan worden opgelost in het contact tussen klager en aangeklaagde of als klager niet rechtstreeks bij de aangeklaagde kan of wil klagen, kan eerstgenoemde zich richten tot het Bureau Klachten en Claims of de klachtenfunctionaris.

4.5 De klachtenfunctionaris verstrekt aan de klager informatie en advies naar aanleiding van diens klacht, en streeft naar het oplossen van de klacht, al dan niet door bemiddeling door de klachtenfunctionaris.

4.6 Als de klager en de klachtenfunctionaris de klacht niet kunnen oplossen kan de klachtenfunctionaris - met instemming van de klager - de klacht doorverwijzen naar de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris biedt de klager desgewenst ondersteuning bij die doorverwijzing.

4.7 Zo nodig wijst de klachtenfunctionaris de klager op externe instanties zoals bijvoorbeeld: de geschillencommissie, het Tuchtcollege, Justitie of een patiëntenorganisatie.

4.8 Als de klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de klachtencommissie verwijst de voorzitter van de commissie de klacht naar de klachtenfunctionaris, tenzij naar het oordeel van de voorzitter uit de klacht blijkt dat er goede gronden zijn voor een directe behandeling door de commissie.

## **Artikel 5 Het niet in behandeling nemen, intrekken en stopzetting van de klacht door de klachtenfunctionaris**

5.1 Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

5.2 Wanneer klachten in toon of woordkeus niet op respectvolle wijze worden geuit, wordt de klager gevraagd zijn klacht te herformuleren. Anonieme schriftelijke klachten worden niet in behandeling genomen.

5.3 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk bevestigd aan klager.

5.4 Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.

5.5 In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

## **Artikel 6 Behandeling klachten die betrekking hebben op meerdere zorgaanbieders**

6.1 Als er sprake is dat de klacht betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders, dan zorgt de klachtenfunctionaris voor een gecoördineerde behandeling van de klacht, in afstemming met de andere zorgaanbieders en/of zorgverleners.

6.2 Indien de klacht ten onrechte bij Gelre Ziekenhuizen is aangeboden, wordt deze zorgvuldig overgedragen aan de daarvoor verantwoordelijke zorgaanbieder, bijv. ketenpartner.

6.3 De klachtenfunctionaris controleert of de klager toestemming heeft gegeven voor het overdragen van de behandeling van de klacht aan een andere zorgaanbieder .

## **Artikel 7 Registratie, geheimhouding ,privacy en termijn**

7.1 Elke klacht die ontvangen wordt door Bureau Klachten en Claims, klachtenfunctionaris of de klachtencommissie wordt geregistreerd. Een anonieme klacht wordt wel geregistreerd als signaal, maar niet in behandeling genomen.

7.2 Als een klacht schriftelijk wordt ingediend krijgt klager een ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen

7.3. Een klacht kan op de volgende manieren behandeld worden:

- verzoek om registratie
- verzoek om oplossing/ bemiddeling
- verzoek om een oordeel
- verzoek om een financiële vergoeding

Een combinatie van trajecten is mogelijk.

Binnen 4 weken zal de klachtenfunctionaris de afspraak met klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.

7.4 Het Privacyreglement patiënten van het ziekenhuis is van toepassing op de klachtbehandeling.

7.5 Alle bij de klachtbehandeling betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van wat aan hen bij de klachtbehandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of vermoeden, tenzij enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van deze klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De geheimhoudingsplicht duurt voort na beëindiging van de functie in de klachtbehandeling.

7.6 De klachtenregistratie en de overige documenten over de klachtbehandeling zijn niet voor derden toegankelijk.

## **Artikel 8 Samenstelling van de klachtencommissie**

8.1 De Raad van Bestuur stelt een commissie in die belast is met de afhandeling van klachten.

8.2 De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat een zorgvuldige, deskundige en onpartijdige behandeling van klachten is gewaarborgd.

8.3 Personen die lid zijn van een besluitvormend of toezichthoudend orgaan van het ziekenhuis zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie. Hetzelfde geldt voor de klachtenfunctionarissen.

8.4 De commissie bestaat uit een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter, beiden jurist en niet werkzaam bij of voor het ziekenhuis en de volgende leden:

- medisch specialisten op voordracht van de medische staf;
- verpleegkundigen, waarvan een op voordracht van de Verpleegkundige AdviesRaad;
- medewerkers van Gelre op voordracht van de Raad van Bestuur
- een afgevaardigde op voordracht van de Cliëntenraad;
- een psychiater op voordracht van de medische staf, met het oog op de behandeling van artikel 41 BOPZ klachten.

8.5 De voorzitter en leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de commissie.

8.6 In deze regeling wordt onder voorzitter ook de plaatsvervangend voorzitter begrepen.

## **Artikel 9 Benoeming en ontslag van de voorzitter en leden**

9.1 De voorzitter en leden van de commissie worden door de Raad van Bestuur benoemd, na advies van de Cliëntenraad en gehoord de klachtencommissie.

9.2 Zij worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar voor een periode van vier jaar.

9.3 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door het verstrijken van de benoemingstermijn.

9.4 De Raad van Bestuur kan de voorzitter of een lid van de klachtencommissie ontslaan:

- op eigen verzoek van de voorzitter resp. het lid;
- op verzoek van de meerderheid van de klachtencommissie wegens het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie

## **Artikel 10 Ambtelijk secretaris**

De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.



De taken van een ambtelijk secretaris zijn onder andere:

- afstemming met de voorzitter van de klachtencommissie over de te houden hoorzitting;
- samenstellen van dossier voor de hoorzitting;
- nauwe samenwerking met de secretaresse van de klachtencommissie in de voorbereiding, planning en organisatie van de hoorzitting;
- bewaakt het rooster van aftreden en draagt, in samenspraak met de voorzitter(s) van de klachtencommissie en de secretaris van de Raad van Bestuur, zorg voor de werving, selectie en benoeming van nieuwe leden.

#### **Artikel 11      Secretariële ondersteuning**

Gelre ziekenhuis draagt zorg voor de secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie.

#### **Artikel 12      Taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het beoordelen of de klacht ontvankelijk is;
- het uitbrengen van een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht aan de klager, de verweerder en de Raad van Bestuur, eventueel vergezeld van adviezen aan de verweerder of de Raad van Bestuur;
- het op basis van de ingediende klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg van de zorgaanbieder/ zorgverlener;
- het zorgen voor een goede registratie van de ingediende klachten.
- het opstellen van een jaarverslag;
- het adviseren van de Raad van Bestuur over de benoeming van leden van de commissie en wijziging van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 13      Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- het vragen aan de verweerder om binnen zeven dagen schriftelijk op de klacht te reageren;
- het oproepen en horen van klager en verweerder;
- het oproepen en horen van andere personen binnen het ziekenhuis die bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, waaronder medische gegevens, voor zover dit geschiedt met uitdrukkelijke toestemming van de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger, en met uitzondering van informatie die betrekking heeft op derden;
- toegang tot alle relevante ruimtes van het ziekenhuis met inachtneming van de privacy van alle betrokkenen en de organisatorische mogelijkheden;
- het inschakelen van interne of externe deskundigen.

#### **Artikel 14      Ontvankelijkheid van de klacht en voeging**

14.1 Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de voorzitter van de klachtencommissie, zo nodig in overleg met de ambtelijk secretaris of een lid van de commissie.

14.2 Een klacht is niet ontvankelijk als:

- de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1;
- de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of op voor hem werkzame personen;
- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht is ingediend namens een patiënt die daar niet mee instemt;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de gedraging door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden, in alle redelijkheid, niet ( goed meer ) verkend kan worden.

14.3 Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de commissie dit binnen tien werkdagen schriftelijk en onder vermelding van reden, mee aan de klager en verweerder. De Raad van Bestuur krijgt een afschrift van deze mededeling.

14.4 Een gelijke klacht die ook bij de klachtencommissie in behandeling is, kan gevoegd worden behandeld met de al aanhangige klacht.

## **Artikel 15      Behandeling van de klacht**

15.1 De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie, die bestaat uit de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter en twee leden en zo mogelijk een lid, afgevaardigd namens de Cliëntenraad.

15.2 Als de aard of omvang van de klacht daartoe aanleiding geeft kan de voorzitter van de commissie besluiten de klacht door meer dan het in lid 1 genoemde aantal leden te laten behandelen.

15.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht direct of indirect betrekking heeft.

15.4 Klager en aangeklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht, op basis van hoor en wederhoor.

15.5 Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een advocaat of andere adviseur.

15.6 De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van bijstand door de klager en de aangeklaagde met zich meebrengt. Over de kosten van bijstand aan de aangeklaagde kan door de Raad van Bestuur anders worden beslist.

15.7 De voorzitter kan besluiten, in bijzondere gevallen, de klacht schriftelijk te behandelen.

Klager krijgt dan nog eenmaal de gelegenheid om op het verweer een schriftelijke reactie te geven.

## **Artikel 16      Complexe zaken en schadeclaims**

16.1 De commissie kan een intern of extern deskundige raadplegen als zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te geven.

16.2 Als aan de commissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe medisch-inhoudelijke of technische aard kan zij besluiten zich te beperken tot het geven van een globaal oordeel.

16.3 Als aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd die (deels) een schadeclaim inhoudt, doet de commissie geen uitspraak over de vraag of aangeklaagde of het ziekenhuis aansprakelijk is en beperkt zich tot het beoordelen van de gegrondheid van de klacht.

16.4 Indien een klacht samenloopt met een calamiteitenonderzoek, zal de klacht aangehouden worden tot aan het oordeel/ uitspraak van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ).

16.5 Indien een klachtenprocedure, over hetzelfde feitencomplex, is gestart bij de klachtencommissie en deze tegelijkertijd of nadien bij de Geschillencommissie wordt aangemeld, wordt de procedure bij de klachtencommissie beëindigd.

16.6 Indien een klachtenprocedure, over hetzelfde feitencomplex, is gestart bij de klachtencommissie en deze tegelijkertijd of nadien bij het Tuchtcollege wordt aangemeld, dan houdt de klachtencommissie de klacht aan tot de procedure bij het ( Centraal) Tuchtcollege is afgerond.

#### **Artikel 17 Oordeel en advies**

17.1 De klachtencommissie brengt binnen zes weken na ontvangst van de klacht bij deze commissie haar oordeel en eventuele adviezen schriftelijk uit aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur.

17.2 De in het eerste lid genoemde termijn kan met 4 weken worden verlengd als het onderzoek van de klacht dat noodzakelijk maakt.

17.3 De commissie informeert de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur schriftelijk over de reden en de termijn van de verlenging als bedoeld in lid 2 van dit artikel.

17.4 De adviezen van de klachtencommissie gelden voor de Raad van Bestuur als zwaarwegend advies. Klager en aangeklaagde kunnen er geen rechten aan ontleen.

17.5 Er zijn geen beroepsmogelijkheden tegen een uitspraak van de klachtencommissie.

#### **Artikel 18 Standpunt van de Raad van Bestuur**

18.1 Binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak deelt de Raad van Bestuur aan de klager, aangeklaagde en klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.

18.2 Bij afwijking van de in lid 1 genoemde termijn laat de Raad van Bestuur dat met redenen omkleed aan de betrokkenen weten met vermelding van de nieuwe termijn.

#### **Artikel 19 Melding van een ernstige situatie**

Als een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis.

#### **Artikel 20 Jaarverslag**

21.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 maart over het voorafgaande kalenderjaar een verslag uit aan de Raad van Bestuur.

21.2 Dit verslag beschrijft tenminste:

- de klachtenregeling, kort weergegeven;
- de manier waarop het ziekenhuis de regeling onder de aandacht van zijn patiënten heeft gebracht;
- de samenstelling van de klachtencommissie;
- in hoeverre de commissie haar werk heeft kunnen doen met inachtneming van de wettelijke waarborgen zoals opgenomen in deze regeling;
- het aantal en de aard van de klachten die door de commissie zijn behandeld;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen;
- de aard van de maatregelen naar aanleiding van de uitspraak.

21.3 In het verslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.

## **Artikel 21 Huishoudelijk reglement**

De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement, met inachtneming van de bepalingen van deze regeling en legt dit reglement via de Raad van Bestuur voor advies voor aan de Cliëntenraad.

## **Artikel 22 Kosten en vergoedingen**

23.1 De kosten van de uitvoering van deze regeling komen voor rekening van de zorgaanbieder.

23.2 De Raad van Bestuur stelt de vergoeding van de leden van de klachtencommissie in tijd of geld vast.

## **Artikel 23 Ad hoc beslissingen**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de Stichting Gelre ziekenhuizen, gehoord de klachtencommissie.

## **Artikel 24 De geschillencommissie**

Als bemiddeling door een klachtenfunctionaris niet lukt, of de cliënt niet tevreden is met het oordeel van de Raad van Bestuur over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De patiënt kan dit geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende Geschillencommissie Zorg waar Gelre Ziekenhuizen zich bij heeft aangesloten.

Voor verdere informatie zie de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

## **Artikel 25 Archivering en bewaartermijn klachtendossiers**

De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) klachtendossier. Dit klachtendossier wordt minimaal 2 jaar bewaard.

## **Artikel 26 Wijziging van de klachtenregeling**

Wijziging van deze regeling geschiedt door de Stichting Gelre ziekenhuizen, na advies van de Cliëntenraad en gehoord de klachtencommissie.

## **Artikel 27 Bekendmaking**

De zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

## **Artikel 28 Inwerkingtreding**

Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling patiënten Stichting Gelre ziekenhuizen” en is in werking getreden op 01.01.2017. Gewijzigd op 01.01.2020.

GELRE ZIEKENHUIZEN

HUISHOUDELIJK REGLEMENT  
VAN DE KLACHTENCOMMISSIE PATIENTEN

01.01.2020

## Inhoudsopgave

Inleiding	
artikel 1	Toepasselijkheid van de klachtenregeling patiënten; begripsbepalingen
artikel 2	Rooster van aftreden
artikel 3	Samenstelling van de behandelende commissie
artikel 4	Inzage door partijen
artikel 5	Hoorzitting
artikel 6	Verslag
artikel 7	Besluitvorming
artikel 8	Vernietiging en dossiervorming
artikel 9	Huishoudelijke vergadering
artikel 10	Vaststelling en wijziging
artikel 11	Inwerkingtreding

## **Inleiding**

Op grond van de Klachtenregeling patiënten van de Stichting Gelre ziekenhuizen heeft de Raad van Bestuur een commissie ingesteld die belast is met de behandeling van klachten van patiënten, hun vertegenwoordiger of nabestaande.

In artikel 22 van die klachtenregeling is bepaald dat de klachtencommissie haar werkwijze vastlegt in een huishoudelijk reglement, met inachtneming van de bepalingen van de klachtenregeling. Met dit huishoudelijk reglement wordt voldaan aan dat artikel.

## **Artikel 1 Toepasselijkheid van de klachtenregeling patiënten; begripsbepalingen**

1.1 De commissie voert haar taak uit met inachtneming van de klachtenregeling patiënten Stichting Gelre ziekenhuizen.

1.2 De begripsbepalingen in de in lid 1 genoemde regeling zijn ook op dit huishoudelijk reglement van toepassing.

1.3 In dit huishoudelijk reglement wordt onder voorzitter ook de plaatsvervangend voorzitter begrepen; met leden worden de voorzitter en leden bedoeld.

## **Artikel 2 Rooster van aftreden**

De Klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden. Het lid dat in de opvolging voorziet komt op het rooster van aftreden op de plaats van het vertrekkende lid.

## **Artikel 3 Samenstelling van de behandelende commissie**

3.1 Klager en aangeklaagde krijgen zo spoedig mogelijk te horen welke leden van de commissie bij de klachtbehandeling betrokken zijn.

3.2 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van een klacht te laten deelnemen bij gereede twijfel over zijn onpartijdigheid. De behandelende commissie beslist over dit verzoek. Bij honorering daarvan zal een ander lid deelnemen aan de behandeling van de klacht.

3.3 Een lid van de commissie die meent dat hij- om welke reden dan ook - geen onpartijdig oordeel kan geven neemt niet deel aan de behandeling van de desbetreffende zaak.

## **Artikel 4 Inzage door partijen**

Alle stukken die de commissie van een van beide partijen ontvangt worden tevens aan de andere partij ter hand gesteld, tenzij het belang van een van de partijen of derden zich naar het oordeel van de commissie daartegen verzet.

## **Artikel 5 Hoorzitting**

5.1 Voor het houden van een hoorzitting moeten tenminste 3 commissieleden aanwezig zijn, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.

5.2 Het geven van een mondelinge toelichting op de klacht door klager en aangeklaagde gebeurt in een niet openbare hoorzitting.

5.3 Klager en aangeklaagde worden zoveel mogelijk in elkaars aanwezigheid gehoord. Als klager of aangeklaagde daar gemotiveerd bezwaar tegen hebben kan de commissie besluiten hen afzonderlijk te horen.

5.4 In de situatie als bedoeld in lid 2 wordt de andere partij op de hoogte gesteld van de hoofdlijnen van datgene wat buiten zijn aanwezigheid is besproken.



## **Artikel 6      Verslag**

Van de hoorzitting wordt een kort verslag gemaakt met een zakelijke weergave van de verklaringen van de betrokkenen. Dat wordt als bijlage bij de uitspraak van de commissie gevoegd.

## **Artikel 7      Besluitvorming**

7.1      Na de hoorzitting beraadslagen de bij de klachtbehandeling betrokken commissieleden over het oordeel en advies. De voorzitter maakt een concept uitspraak en legt die ter goedkeuring aan de leden voor.

7.2      Besluitvorming gebeurt met enkelvoudige meerderheid van stemmen. Bij het staken van de stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

## **Artikel 8      Vernietiging en dossiervorming**

8.1      Na beëindiging van de klachtbehandeling zorgen de leden van de klachtencommissie voor de vernietiging van alle door hen gebruikte stukken.

8.2      Het dossier wordt bewaard bij de secretaresse van de klachtencommissie, onder de regels van het privacyreglement van het ziekenhuis.

## **Artikel 9      Huishoudelijke vergadering**

9.1      De commissie houdt ten minste eenmaal per jaar een huishoudelijke vergadering, waarin het jaarverslag wordt vastgesteld.

9.2      Op verzoek van de leden kunnen extra vergaderingen worden belegd.

## **Artikel 10     Vaststelling en wijziging**

Het huishoudelijk reglement wordt in een huishoudelijke vergadering vastgesteld c.q. gewijzigd door een twee derde meerderheid van de op die vergadering aanwezige leden.

Het wordt door de Raad van Bestuur voor advies voorgelegd aan de Cliëntenraad.

## **Artikel 11     Inwerkingtreding**

Dit reglement kan worden aangehaald als “Huishoudelijk reglement van de klachtencommissie patiënten Stichting Gelre ziekenhuizen” en is in werking getreden op 01-01-2017. Gewijzigd op 01-01-2020.