

Reglement klachtencommissie HagaZiekenhuis

I - Algemene bepalingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt uitgegaan van de begrippen zoals omschreven in de klachtenregeling HagaZiekenhuis.

Artikel 1: Klachtencommissie

1. De raad van bestuur van het HagaZiekenhuis (verder: raad van bestuur) stelt namens het HagaZiekenhuis en daarmee verbonden zorgaanbieders en organisaties die de klachtencommissie gemachtigd hebben om de klacht te behandelen een klachtencommissie in als bedoeld in artikel 8 van de klachtenregeling van HagaZiekenhuis en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de klachtenregeling HagaZiekenhuis en dit reglement.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. Het in dit reglement bepaalde is van toepassing op het HagaZiekenhuis en daarmee verbonden zorgaanbieders en organisaties die de klachtencommissie gemachtigd hebben om klachten te behandelen.

Artikel 2: Samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit:
 - a. een voorzitter, tevens lid;
 - b. plaatsvervangend voorzitter, tevens lid;
 - c. externe leden;
 - d. interne leden, werkzaam voor het HagaZiekenhuis

De onder a, b en c genoemde leden zijn niet werkzaam voor HagaZiekenhuis.
2. De raad van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie op voordracht van HagaZiekenhuis.
3. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten dan wel de in Nederland behaalde graad Master of Laws te hebben. Tot de overige leden van de klachtencommissie behoren ten minste vier (oud) artsen en twee (oud) verpleegkundigen.
4. Een lid van de raad van bestuur van Stichting HagaZiekenhuis kan niet tot lid van de klachtencommissie worden benoemd.
5. De raad van bestuur stelt de cliëntenraad van HagaZiekenhuis die een lid voordraagt (voordragen) voor benoeming in de gelegenheid een verzaamd advies uit te brengen met betrekking tot een voorgenomen besluit tot benoeming van dat lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de behandeling van klachten door de klachtencommissie.
7. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar, met de mogelijkheid van een éénmalige herbenoeming voor nog eens drie jaar. De maximale zittingstermijn wordt hiermee zes jaar. Voorafgaand aan een besluit over een herbenoeming kan de raad van bestuur een evaluatiegesprek met het betrokken lid voeren.
8. Ingeval van langdurige afwezigheid van een lid van de klachtencommissie kan de raad van bestuur een plaatsvervangend lid benoemen. Een plaatsvervangend lid voldoet aan dezelfde kwalificaties als het lid van de klachtencommissie wiens werkzaamheden hij wordt geacht waar te nemen.
9. De leden van de klachtencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden een door de raad van bestuur vast te stellen vergoeding.

Artikel 3: Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie 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 directie.
2. De raad van bestuur schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur ontslaat een lid wegens gewichtige redenen, de klachtencommissie gehoord hebbende.
4. De raad van bestuur kan de (plaatsvervangend) voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt volgens de klachtenregeling en het reglement. De raad van bestuur ontslaat de (plaatsvervangend) voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de (plaatsvervangend) voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
5. De directie kan een lid schorsen tot beslist is over een eventueel ontslag.

Artikel 4: Secretariaat

1. De raad van bestuur voegt aan de commissie een secretariaat toe.
2. De secretaris kan niet tevens klachtenfunctionaris zijn van HagaZiekenhuis.
3. Voorafgaand aan het besluit tot benoeming van een secretaris consulteert HagaZiekenhuis de voorzitter van de klachtencommissie. HagaZiekenhuis stelt een functiebeschrijving van de secretaris vast.
4. De secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De secretaris is het aanspreekpunt voor de klager en de verweerder in de procedure bij de klachtencommissie.

Onverminderd de elders in dit reglement beschreven taken:

- a. draagt de secretaris zorg voor tijdige aankondiging van vergaderingen, voor de verslaglegging en voor tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en de verweerder(s) alsmede voor archivering;
- b. houdt de secretaris administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachtencommissie en aan de raad van bestuur van HagaZiekenhuis en behandelt de klachten overeenkomstig de bepalingen van het reglement en de aanwijzingen van de klachtencommissie;
- c. houdt de secretaris administratie van de termijnen waarvoor de leden van de klachtencommissie zijn benoemd;
- d. structureert de secretaris zijn werkzaamheden en die van de klachtencommissie zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures;
- e. stelt de secretaris conceptadviezen op voor de klachtencommissie.

Artikel 5: Taak en werkwijze klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tot taak:
 - a. te adviseren over de gegrondheid van de ingediende klacht;
 - b. dit advies te verstrekken aan de raad van bestuur van HagaZiekenhuis;
 - c. aan die raad van bestuur zo nodig aanbevelingen doen ter verbetering van de kwaliteit van de zorg.Op verzoek van de raad van bestuur van HagaZiekenhuis kan de klachtencommissie voorts een onderzoek verrichten als bedoeld in artikel 8, tweede lid, van de klachtenregeling.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klachtencommissie zich laten bijstaan door in- en externe deskundigen.
3. De commissie behandelt een klacht met drie personen in de volgende samenstelling: de voorzitter en / of de vicevoorzitter en één of twee leden als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder c en d.
4. In afwijking van het derde lid wordt een klacht behandeld door de voorzitter en de secretaris indien artikel 7 van toepassing is.

II - Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

Artikel 6: Indiening klacht

1. De indiening van een klacht, inhoudende een verzoek van klager om een oordeel, gebeurt schriftelijk met een daarvoor bestemd klachtenformulier, via de klachtenfunctionaris, bij de secretaris van de klachtencommissie op de wijze beschreven in artikel 5 van de klachtenregeling HagaZiekenhuis.
2. De klacht dient eerder met een klachtenfunctionaris te zijn besproken, dan wel moet in het klachtenformulier worden gemotiveerd waarom klager heeft afgezien van bespreking met een klachtenfunctionaris.
3. Een klachtbrief dient in de Nederlandse of Engelse taal te zijn geformuleerd. De klachtencommissie formuleert haar correspondentie en advies in de Nederlandse taal.
4. Een klacht moet ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres of het e-mailadres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht, de daarbij relevante feiten en omstandigheden en de datum of data waarop de gedraging(en) plaatsvond(en);
 - d. zo mogelijk de naam van de medewerker(s) over wiens handelen wordt geklaagd.
5. De klachtenfunctionaris zendt de klacht, bedoeld in het eerste lid, door naar de secretaris van de klachtencommissie van HagaZiekenhuis.
6. Klager en verweerder kunnen zich, indien zij dat wensen, zowel bij de schriftelijke als bij de mondelinge behandeling van de klacht door één persoon laten bijstaan. Hiervoor door klager of medewerker gemaakte kosten zijn voor eigen rekening.

Artikel 7: Klachten die niet ontvankelijk zijn

1. De klachtencommissie beoordeelt klachten als niet ontvankelijk indien en voor zover:
 - a. de klacht geen betrekking heeft op HagaZiekenhuis;
 - b. de klacht betrekking heeft op (de hoogte van) facturen;
 - c. HagaZiekenhuis dan wel een daaraan verbonden medewerker/zorgverlener aansprakelijk wordt gesteld en een daarmee verband houdende schadevergoeding wordt geëist;
 - d. het schriftelijk verzoek van klager niet als een klacht is aan te merken;
 - e. dezelfde klacht reeds door de klachtencommissie is behandeld en zich sindsdien geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan;
 - f. indien eenzelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
 - g. indien eenzelfde of vergelijkbare klacht van de klager in behandeling is bij een (tucht)rechterlijk college of geschilleninstantie in de zin van de wet, in welk geval de eventuele behandeling van de klacht wordt aangehouden tot na de uitspraak van dit college/deze instantie;
 - h. de klacht anoniem is ingediend;
 - i. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe ingevolge artikel 5, tweede of vierde lid, van de klachtenregeling HagaZiekenhuis niet bevoegd is;
 - j. de klacht nog niet kenbaar is gemaakt aan de klachtenfunctionaris. In dat geval verwijst de klachtencommissie de klager naar de klachtenfunctionaris;
 - k. er geen klachtenformulier is ingevuld. In dat geval vraagt de klachtencommissie klager een klachtenformulier in te vullen;
 - l. klager binnen zes weken nadat daar om is verzocht geen machtiging voor inzage in het medisch dossier instuurt;
 - m. het handelen/nalaten waarop de klacht betrekking heeft meer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist om een klacht niet ontvankelijk te verklaren. Een besluit om de klacht niet ontvankelijk te verklaren wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

Artikel 8: Bericht klager

1. De secretaris bericht de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht via de klachtenfunctionaris over de verdere procedure bij de klachtencommissie.
2. De secretaris vraagt toestemming voor inzage in het medisch dossier van klager.

Artikel 9: Reactie verweerder

1. De secretaris stuurt de klacht aan de verweerder met het verzoek binnen twee weken schriftelijk een reactie te geven. Een afschrift van de klacht en van de reactie wordt gezonden aan het hoofd van de betreffende vakgroep. Indien het een klacht betreft over een zorgverlener in opleiding wordt een afschrift eveneens verzonden aan de (praktijk)opleider.
2. Indien verweerder door overmacht of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt hij of één van de functionarissen uit het eerste lid de secretaris hiervan onverwijld op de hoogte. De klachtencommissie verlengt de termijn eenmalig.
3. Indien bij een klacht niet duidelijk is wie verweerder is wordt het verzoek om een reactie verzonden aan het hoofd van de betreffende vakgroep.

Artikel 10: Bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruikmaken van de volgende bevoegdheden:
 - a. het beoordelen van de vraag of een klacht in behandeling kan worden genomen;
 - b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager en of diens vertegenwoordiger, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
 - c. het verzoeken van verweerders van HagaZiekenhuis om inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover geklaagd is;
 - d. zich bij de klachtenbehandeling laten adviseren door interne- en externe deskundigen.
 - e. het horen van partijen;
 - f. het op kosten van HagaZiekenhuis inschakelen van een tolk indien dat de uitwisseling van informatie tussen partijen en de klachtencommissie en een zorgvuldig onderzoek ten goede komt .
2. Medewerkers van HagaZiekenhuis en daaraan verbonden zorgverleners zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie.

Artikel 11: Behandeling klacht

1. Een lid van de klachtencommissie kan zich op persoonlijke gronden terugtrekken van de behandeling van een klacht.
2. Zowel klager als medewerker kunnen binnen een week gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid aan de behandeling van de klacht.
3. De voorzitter beslist over een in het vorige lid bedoeld bezwaar. Indien het bezwaar de voorzitter betreft, beslist de vicevoorzitter.
4. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende lid zich terug. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 12: Mondelinge behandeling

1. Na ontvangst van de reactie, bedoeld in artikel 9, wordt een klacht in de regel mondeling behandeld. Bij uitzondering wordt het advies met betrekking tot de klacht vastgesteld op basis van de door partijen overgelegde stukken.
2. Het horen vindt plaats ten overstaan van de commissie in de samenstelling, bedoeld in artikel 5, derde lid. Indien een van deze leden verhinderd is vindt het horen plaats ten overstaan van de overige leden. Indien de afwezige de voorzitter is, treedt een van de andere leden als voorzitter op.
3. De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachtencommissie heeft een besloten karakter. Zowel klager als verweerder en, indien de klacht op een medewerker in opleiding betrekking heeft, ook de opleider, worden hiervoor uitgenodigd. De klachtencommissie kan een interne- of externe deskundige uitnodigen om de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen.
4. De mondelinge behandeling vindt plaats op een locatie van het HagaZiekenhuis.
5. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager hiertegen bewaar maakt of de klachtencommissie gegronde redenen heeft om hiervan af te zien. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord.
6. Zowel klager als de medewerker/zorgverlener kunnen tot één week voor de behandeling op de zitting schriftelijke verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen. De klachtencommissie neemt daarna ingebrachte schriftelijke stukken of tijdens de zitting nieuw ingebrachte stukken niet mee in de oordeelsvorming.

7. Het is niet toegestaan beeld- en geluidsopnamen tijdens de mondelinge behandeling te maken.
8. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling af na vermelding van de termijn waarop de klachtencommissie verwacht tot een advies over de klacht te komen.

Artikel 13: Besluitvorming over de klacht

1. De klachtencommissie geeft een advies over de gegrondheid van de klacht.
2. Het advies van de commissie wordt door de voltallige klachtencommissie vastgesteld. De klachtencommissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen.
3. De klachtencommissie neemt bij haar besluitvorming de termijnen, bedoeld in artikel 9 van de klachtenregeling, in acht.
4. De klachtencommissie deelt haar advies schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de raad van bestuur van HagaZiekenhuis.
5. De klachtencommissie zal de klacht gegrond verklaren indien verweerder dan wel het betrokken afdelingshoofd of het hoofd van de vakgroep na een verzoek daartoe van de klachtencommissie geen schriftelijke reactie heeft gegeven op de klacht.

Artikel 14: Oordeel

1. De raad van bestuur van HagaZiekenhuis geeft een oordeel op basis van het advies van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 13. De raad van bestuur deelt haar oordeel schriftelijk mee aan de klager en de verweerder en voegt daarbij het advies van de klachtencommissie. Indien de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie wordt dit met redenen omkleed.
2. In dat oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de raad van bestuur naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 15: Onvoorziene omstandigheden

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, neemt de voorzitter, na overleg met de voltallige klachtencommissie, een beslissing.

Artikel 16: Evaluatie

1. De klachtencommissie evalueert dit reglement binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de klachtencommissie dit wenselijk acht.

Slotbepaling

1. Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur van HagaZiekenhuis. Over voorgenomen wijzigingen wordt de klachtencommissie tijdig geraadpleegd. Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2017 en is gewijzigd op 5 september 2023.