

Reglement klachtencommissie HagaZiekenhuis & LangeLand Ziekenhuis

I - Algemene bepalingen

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

Artikel 1: Klachtencommissie

1. De directie van de Reinier Haga Groep stelt namens HagaZiekenhuis, LangeLand Ziekenhuis en daarmee verbonden zorgaanbieders een klachtencommissie in als bedoeld in artikel 8 van de klachtenregeling van HagaZiekenhuis en LangeLand Ziekenhuis en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De directie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de klachtenregeling en dit reglement.
3. De directie stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

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 respectievelijk LangeLand Ziekenhuis.De onder a, b en c genoemde leden zijn niet werkzaam voor HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis.
2. De directie benoemt, schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie op voordracht van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis. Deze dragen in ieder geval elk twee interne leden én één extern lid voor.
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 directie, van Stichting HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis kan niet tot lid van de klachtencommissie worden benoemd.
5. De directie bestuur stelt de cliëntenraad van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis die een lid voordraagt (voordragen) voor benoeming in de gelegenheid een verzwaaard 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 1-malige herbenoeming voor nog eens drie jaar. De maximale zittingstermijn wordt hiermee zes jaar. Voorafgaand aan een besluit over een herbenoeming voert de directie een evaluatiegesprek met het betrokken lid.
8. Ingeval van langdurige afwezigheid van een lid van de klachtencommissie kan de directie 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 directie 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 directie schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie.
3. De directie ontslaat een lid wegens gewichtige redenen, de klachtencommissie gehoord hebbende.
4. De directie kan de (plaatsvervangend) voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt volgens de klachtenregeling en het reglement. De directie ontslaat de (plaatsvervangend) voorzitter niet dan nadat de directie 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: De raad van advies

1. De directie voegt een raad van advies toe aan de klachtencommissie. De klachtencommissie kan zich bij de behandeling van een klacht voor zorginhoudelijke expertise laten bijstaan door een lid van de raad van advies als dat voor een goede en zorgvuldige besluitvorming nodig is. De commissie kan zich laten bijstaan door een lid van de raad van advies dat bij voorkeur niet als medewerker verbonden is aan de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft.
2. De directie benoemt een lid van de raad van advies op bindende voordracht van elk van de zorgaanbieders. De leden zijn als medisch specialist of profielarts verbonden aan HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis.
3. Het bepaalde in artikel 2, vierde, zesde, zevende (eerste volzin) en achtste lid, en in artikel 3, eerste, tweede, derde en vijfde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5: Secretariaat

1. De directie voegt aan de commissie een secretariaat toe. .
2. De secretaris kan niet tevens klachtenfunctionaris zijn van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis.
3. Voorafgaand aan het besluit tot benoeming van een secretaris consulteert HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis de voorzitter van de klachtencommissie. HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis stelt een functiebeschrijving van de secretaris vast.
4. De secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van 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 medewerker(s) alsmede voor archivering;
- b. houdt de secretaris administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachtencommissie en aan de directie van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis 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 6: 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 directie van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis;
 - c. aan die directie aanbevelingen doen ter verbetering van de kwaliteit van de zorg, telkens als de klachtencommissie dat geraden acht.

Op verzoek van de directie van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis, kan de klachtencommissie voorts een onderzoek verrichten als bedoeld in artikel 8, tweede lid, van de klachtenregeling.

3. De commissie behandelt een klacht in de volgende samenstelling: de voorzitter of een plaatsvervangend voorzitter, een extern lid als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder c, en een intern lid als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder d.
4. In afwijking van het derde lid wordt een klacht behandeld door de voorzitter en de secretaris indien artikel 8 van toepassing is.

II - Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

Artikel 7: Indiening klacht

1. Klachten, inhoudende een verzoek van klager om een oordeel, worden ingediend via de klachtenfunctionaris van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis op de wijze beschreven in artikel 5 van de klachtenregeling.
2. 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.
3. De klachtenfunctionaris zendt de klacht, bedoeld in het eerste lid, door naar de secretaris van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis. Daarbij voegt de klachtenfunctionaris een samenvatting van de klachtregistratie.

Artikel 8: Klachten die buiten behandeling blijven

1. De klachtencommissie behandelt geen klachten indien en voor zover:
 - a. de klacht geen betrekking heeft op HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis of daarvoor werkzame personen;
 - b. de klacht betrekking heeft op (de hoogte van) facturen of aansprakelijkheid van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis, dan wel een daaraan verbonden medewerker;
 - c. het schriftelijk verzoek van klager niet als een klacht is aan te merken;
 - d. dezelfde klacht reeds door de klachtencommissie is behandeld en zich sindsdien geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan;
 - e. indien een gelijke klacht van de klager nog in behandeling is;
 - f. de klacht anoniem is ingediend;
 - g. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe ingevolge artikel 5, tweede of vierde lid, van de klachtenregeling niet bevoegd is.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist om een klacht buiten behandeling te laten. Een besluit om de klacht buiten behandeling te laten wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

Artikel 9: 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 het inwinnen van inlichtingen die op de klacht betrekking hebben en voor inzage in het dossier van klager.

Artikel 10: Reactie medewerker

1. De secretaris stuurt de klacht aan de medewerker(s) met het verzoek binnen twee weken schriftelijk een reactie te geven. Een afschrift van de klacht en van de reactie worden gezonden aan de verantwoordelijk manager c.q. managementteam en de direct leidinggevende van de medewerker(s). Indien het een klacht betreft over een zorgverlener in opleiding wordt een afschrift eveneens verzonden aan de (praktijk)opleider.
2. De secretaris stelt de klager en de medewerker(s) tijdig vóór de mondelinge behandeling in de gelegenheid kennis te nemen van de stukken die het dossier van de klachtencommissie vormen. Daarvan maken in ieder geval deel uit de klacht en de reactie daarop van de medewerker(s).
3. Indien de medewerker door overmacht, ziekte 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.

Artikel 11: Bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruikmaken van de volgende bevoegdheden:
 - a. 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;

- b. het verzoeken van medewerkers van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis om inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover geklaagd is;
 - c. zich laten bijstaan door een lid van de raad van advies;
 - d. zich bij de klachtenbehandeling laten adviseren door externe deskundigen.
 - e. het horen van partijen.
2. Medewerkers van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie.

Artikel 12: 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 vice-voorzitter.
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 13: Mondelinge behandeling

1. Na ontvangst van de reactie, bedoeld in artikel 10, wordt een klacht in de regel mondeling behandeld. Bij uitzondering wordt het advies op de klacht vastgesteld op basis van de door partijen overgelegde stukken.
2. Vaststelling van het advies op basis van de mondelinge behandeling en/of stukken geschiedt door de commissie die de klacht behandelt.
3. Ten aanzien van de mondelinge behandeling van een klacht, bepaalt de voorzitter daartoe dag, uur en plaats. De voorzitter heeft de leiding over de mondelinge behandeling en bepaalt de orde.
4. Het horen vindt plaats ten overstaan van de commissie in de samenstelling, bedoeld in artikel 6, 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.
5. De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachtencommissie heeft een besloten karakter. Zowel klager als medewerker(s) en, indien de klacht op een medewerker in opleiding betrekking heeft, ook de opleider, worden hiervoor uitgenodigd. De klachtencommissie kan een lid van de raad van advies uitnodigen om de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om van zijn deskundigheid blijkt te geven.
6. De mondelinge behandeling vindt plaats op de locatie van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis.
7. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager hiertegen bewaar maakt of de klachtencommissie gegronde reden heeft om hiervan af te zien. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord.
8. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klachtencommissie verwacht tot een advies over de klacht te komen.

Artikel 14: Besluitvorming over de klacht

1. De klachtencommissie geeft een advies over de gegrondheid van de klacht.
2. Het advies van de commissie wordt in een plenaire vergadering van de voltallige klachtencommissie vastgesteld, tenzij artikel 13, tweede lid, van toepassing is. 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 directie van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis

Artikel 15: Oordeel

1. De directie van HagaZiekenhuis respectievelijk LangeLand Ziekenhuis op wie de klacht betrekking heeft geeft een oordeel op basis van het advies van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 14. De directie deelt haar oordeel schriftelijk mede aan de klager en de medewerker(s) en voegt daarbij het advies van de klachtencommissie. Indien de directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie wordt dit met redenen omkleed.

2. In dat oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de directie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 16: Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 17 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 directies van HagaZiekenhuis en LangeLand Ziekenhuis gezamenlijk. Over voorgenomen wijzigingen wordt de klachtencommissie tijdig geraadpleegd.
2. Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2017 en is gewijzigd op 1 juli 2021.

-.-.-.-.-

