



Wilhelmina Ziekenhuis Assen

Reglement van de klachtenonderzoekscommissie van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen

Assen,
maart 2018



Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliënt of patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de Wilhelmina Ziekenhuis Assen zorg verleent of heeft verleend;
- c. geschil:
een klacht die, na behandeling conform dit reglement, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- d. klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij de ombudsfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;
- e. ombudsfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen het Wilhelmina Ziekenhuis belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- f. klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- g. oordeel:
een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- h. raad van bestuur:
de raad van bestuur van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen;
- i. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de raad van bestuur een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan in zeer uitzonderlijke gevallen van deze termijn worden afgeweken. Afwijkingen van de termijnen dienen schriftelijke aan de klager te worden bevestigd.
- j. klachtenonderzoekscommissie:
een commissie die een onderzoek verricht en vervolgens advies geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan een oordeel velt.
- k. zorg:



Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend in het Wilhelmina Ziekenhuis Assen

- l. zorgaanbieder:
het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA);
- m. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Algemene bepalingen

Artikel 2 - Indienen van een klacht

- 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande.
- 2.2 Van de klager wordt geen bijdrage gevraagd in de kosten van de klachtenonderzoekscommissie.
- 2.3 Elke klager kan zich op eigen kosten doen bijstaan door een deskundige of een vertrouwenspersoon.
- 2.4 Het recht tot indienen van een klacht vervalt één jaar nadat de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, dan wel één jaar nadat de klager hiervan kennis heeft genomen of redelijkerwijs heeft kunnen nemen.
- 2.5 De klacht kan ingediend worden bij het secretariaat raad van bestuur;
raadvanbestuur@wza.nl

Artikel 3 - Uitsluitingen

In artikel 1 staat omschreven wat onder 'klacht' wordt verstaan.
Klachten, welke worden uitgesloten van behandeling zijn:

- 3.1 Klachten die als anoniem worden ingediend.
- 3.2 Klachten die zich richten tegen een medewerker van wie de klager niet bereid is de identiteit bekend te maken.

Artikel 4 - Het verstrekken van inlichtingen

- 4.1 De klachtenonderzoekscommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij het WZA en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.



- 4.2 Het WZA is verplicht alle door de klachtenonderzoekscommissie gevraagde documenten ter inzage te geven.
- 4.3 Het medisch dossier kan alleen na schriftelijke toestemming van de klager door het WZA worden verstrekt aan de klachtenonderzoekscommissie.
- 4.4 De klachtenonderzoekscommissie is bevoegd tot het inschakelen van interne en/of externe informatiebronnen indien zij van mening is niet over voldoende expertise te beschikken om een gedegen advies over de klacht te geven.
- 4.5 Het WZA verleent de klachtenonderzoekscommissie toegang tot alle afdelingen.

Artikel 5 - Geheimhouding

- 5.1 Elk lid van de klachtenonderzoekscommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 5.2 De klachtenonderzoekscommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 5.1 omschreven plicht mee door het reglement toe te sturen.

Artikel 6 - Inzagerecht

- 6.1 Zowel de klager als de medewerker, tegen wie de klacht zich richt, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken, die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierbij geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de oordeelsvorming door de commissie geen rol.

Klachtenbehandeling door de klachtenonderzoekscommissie

Artikel 7 - Instelling van de klachtenonderzoekscommissie

- 7.1 De raad van bestuur van het WZA is verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige interne klachtenregeling, welke voldoet aan de eisen, gesteld bij de Wet Kwaliteit, klachten, geschillen Zorg.
- 7.2 De raad van bestuur van het WZA stelt een klachtenonderzoekscommissie in, die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is en die wordt bijgestaan door een door het WZA aangewezen ambtelijk secretaris. De klachtenonderzoekscommissie is samengesteld uit:
 - 7.2.1 een onafhankelijke voorzitter, die de hoedanigheid van jurist dient te bezitten;
 - 7.2.2 een vertegenwoordiger van patiëntenorganisaties in Drenthe;
 - 7.2.3 een huisarts, wiens werkgebied gelijk is aan het werkgebied van het WZA;



- 7.2.4 een lid van de medische staf van het WZA;
- 7.2.5 een verpleegkundige uit het WZA.

Voor de vervanging van de verpleegkundige wijst de raad van bestuur van het WZA een vervanger aan, de vervanger van het lid van de medische staf wordt aangewezen door het bestuur van de medische staf.

- 7.3 De leden van de klachtenonderzoekscommissie worden door de raad van bestuur voor een periode van drie jaren benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van de zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd. De klachtenonderzoekscommissie stelt een rooster van aftreden vast.
Bij vacatures van externe leden wordt door de raad van bestuur aan de vertegenwoordigende besturen gevraagd kandidaten voor te stellen binnen een termijn van zes weken. Na het verstrijken van die periode zal de raad van bestuur zelf in de vacature voorzien.
- 7.4 De klachtenonderzoekscommissie kan na overleg met de raad van bestuur gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een advies te geven.
- 7.5 De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 7.6 De klachtenonderzoekscommissie heeft tot taak:
 - 7.6.1 een advies geven over de ontvankelijkheid van de klacht;
 - 7.6.3 het advies van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en daarvan mededeling te doen aan klager; aan degene tegen wie de klacht zich richt en aan de raad van bestuur van het WZA;
 - 7.6.4 het doen van aanbevelingen aan de raad van bestuur van het WZA;
 - 7.6.5 het geven van advies over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager.

Artikel 8 - De procedure

- 8.1 De klager dient de klacht in op de wijze beschreven in artikel 2 van dit reglement.
- 8.2 Indien het vermoeden bestaat dat de klager onvoldoende bekend is met de interne klachtbehandelingsmogelijkheden en de klager ziet vooreerst af van behandeling van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie, dient dit door de klager schriftelijk te worden bevestigd.
- 8.3 Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt de commissie klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken schriftelijke verduidelijking te geven. In overleg tussen de ambtelijk secretaris en klager kan van deze reactietermijn worden afgeweken.
- 8.4 De ambtelijk secretaris zendt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht de klager een ontvangstbevestiging. Hij zendt de klager desgevraagd een exemplaar van het



klachtenreglement. In de ontvangstbevestiging worden door de ambtelijk secretaris de namen van de vaste alsook van de waarnemende leden van de klachtenonderzoekscommissie vermeld.

- 8.5 De commissie stelt degene, tegen wie de klacht is gericht, zo spoedig mogelijk in kennis van de inhoud van de klacht en verzoekt hem binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren.
Indien een klacht is gericht tegen een co-assistent, arts-assistent of stagiair, zal een afschrift van de klachtbrief ook worden gestuurd naar de opleider/hoofddocent.
In geval van meerdere medewerkers tegen wie een klacht is gericht zal het verwijderen van privacygevoelige gegevens van elk van hen in verband met de duidelijkheid van de klacht, de behandeling ervan en de te formuleren uitspraak, niet altijd mogelijk zijn.
- 8.6 De schriftelijke reactie, bedoeld in artikel 8.5, wordt ter kennis gebracht van de klager.
- 8.7 De commissie stelt achtereenvolgens de klager en degene, tegen wie de klacht is gericht, in de gelegenheid de standpunten in een besloten zitting van de commissie toe te lichten. Partijen worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien één van de partijen aangeeft niet in aanwezigheid van de andere partij gehoord te willen worden dient dit goed gemotiveerd te worden. Indien de motivatie als voldoende wordt beschouwd, worden de partijen afzonderlijk gehoord.
- 8.8 De klachtenonderzoekscommissie geeft advies binnen de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken. De raad van bestuur komt binnen deze periode ook met zijn oordeel.
Het oordeel wordt toegezonden aan de klager en aan degene tegen wie de klacht is gericht. Indien de aangegeven termijn niet gehaald wordt, geeft de commissie daarvan met redenen omkleed kennis aan de klager en aan degene tegen wie de klacht is gericht.
- 8.9 Het advies van de klachtenonderzoekscommissie wordt schriftelijk medegedeeld aan de raad van bestuur van het WZA. De commissie formuleert zo nodig aanbevelingen en een advies over de te nemen maatregelen, naar aanleiding van de ingediende klacht.
- 8.10 Indien een lid van de klachtenonderzoekscommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, dan neemt hij geen deel aan de bespreking en de beoordeling van de klacht.

Artikel 9 - Beëindiging van de procedure

- 9.1 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 9.2 De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te (laten) doen aan de klachtenonderzoekscommissie.
- 9.3 De klachtenonderzoekscommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van degene, tegen wie de klacht zich richt.
- 9.4 Met het advies van de klachtenonderzoekscommissie wordt deze procedure beëindigd.



- 9.5 Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, heeft hij de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg (www.degeschillencommissiezorg.nl), waarbij het WZA is aangesloten. De klager dient dit binnen een termijn van vijf weken aan te geven (artikel 6 lid 1b van het ziekenhuisreglement van de geschillencommissie). Zie ook artikel 13 lid 5 en artikel 14 van de Klachtenregeling Wilhelmina Ziekenhuis Assen.

Artikel 10 - Termijn

- 10.1 In geval degene tegen wie de klacht is gericht na ontvangst van de klachtbrief niet binnen de in dit reglement gestelde termijn heeft gereageerd, en dit ook na twee herinneringen hiertoe niet doet, zal de klachtenonderzoekscommissie het onderzoek afsluiten en overgaan tot een advies op de ingediende klacht aan de raad van bestuur op basis van beschikbare stukken.

Overige bepalingen

Artikel 11 - Overige bepalingen

- 11.1 De gegevens, waarvan de commissie kennis neemt en het advies van de commissie worden gedurende een termijn van tien jaar in een gesloten archief onder beheer van de secretaris van de commissie bewaard.
- 11.2 Op de bewaring zijn de bepalingen van het Privacyreglement van het WZA van overeenkomstige toepassing.

Artikel 12 - Slotbepaling

- 12.1 In alle gevallen, waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist de voorzitter.