

# **KLACHTENREGELING GEZONDHEIDSCENTRUM SPOORLAAN CAPELLE AAN DEN IJSSEL**

Versie 14 februari 2014.

## **Begripsbepaling**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht:

uiting van onvrede over de behandeling en/of bejegening van personen werkzaam binnen het Gezondheidscentrum Spoorlaan – Capelle aan den IJssel of over de organisatie van de praktijkvoering.

b. klager:

degene die een klacht (onvrede) aan de orde stelt over het Gezondheidscentrum Spoorlaan . Dit is de cliënt (hulpvrager) zelf, diens wettelijke vertegenwoordiger(s), diens naaste(n) of diens nabestaande(n). Deze persoon kan voor zichzelf of namens een ander uiting geven aan onvrede over de zorg.

c. cliënt:

een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.

d. aangeklaagde

degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

e. zorgaanbieder:

alle rechtspersonen of natuurlijke personen werkzaam binnen het Gezondheidscentrum Spoorlaan – Capelle aan den IJssel.

f. klachtencommissie:

de door het bestuur van het Gezondheidscentrum Spoorlaan ingestelde commissie voor de behandeling van klachten.

f. bestuur:

het algemeen bestuur van het Gezondheidscentrum Spoorlaan – Capelle aan den IJssel.

## **Doelstelling klachtenregeling**

### **Artikel 2**

De klachtenregeling heeft tot doel:

a. het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde;

b. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;

c. het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de zorg vanuit het Gezondheidscentrum door het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in mogelijke tekortkomingen in de zorg en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoeften van de hulpvrager in het algemeen.

## **Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

### **Artikel 3**

Lid 1 - De klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit ten minste drie leden, welke allen worden benoemd door het bestuur. Personen die werkzaam zijn voor of bij het Gezondheidscentrum zijn uitgesloten van het lidmaatschap van de commissie.

Lid 2 -De klachtencommissie draagt de leden voor. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter.

De leden van de klachtencommissie participeren op persoonlijke titel, dat wil zeggen zonder last of ruggenspraak met degenen die hen hebben voorgedragen en hen hebben benoemd.

Lid 3 - De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn herbenoembaar. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.

Lid 4 - Het bestuur kan een lid van de klachtencommissie uit zijn of haar functie ontheffen indien dit lid, naar de mening van het bestuur en de andere leden van de klachtencommissie gezamenlijk, onvoldoende functioneert en in dit functioneren geen verbetering is te verwachten.

Lid 5 - De leden van de commissie oefenen hun werkzaamheden onafhankelijk uit. In geval één van de leden van de klachtencommissie betrokken is of is geweest bij de casus waarover de klacht gaat, dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van bedoelde klacht. Aan de behandeling van een klacht wordt nimmer deelgenomen door een persoon op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Lid 6 - Het bestuur van het Gezondheidscentrum ziet er op toe, dat de leden van de klachtencommissie uit hoofde van hun lidmaatschap niet worden benadeeld in hun positie binnen het Gezondheidscentrum.

Lid 7 – De klachtencommissie treedt in functie met ingang van 1 maart 2014.

Lid 8- De klachtencommissie bestaat per 1 maart 2014 uit de volgende leden :

- Mw. Dieuwke de Blaauw , voorzitter (e-mail : dieuwke@deblaauw.org)
- Dhr. Paul van Gink, secretaris (e-mail : paul@vangink.nl)
- Mw. Corrie Scheffer, lid (e-mail: corriescheffer@casema.nl)

Lid 9 – De klachtencommissie komt ten minste een (1) maal per kalenderjaar bijeen.

## **Indienen van een klacht**

### **Artikel 4**

Als een patiënt of cliënt een klacht heeft, staat voor hem in principe een tweetal wegen open:

- a. gebruik maken van de procedure, zoals die in deze regeling beschreven staat
- b. gebruik maken van een andere daartoe geëigende externe klachteninstantie (de klachtencommissie kan een klager desgewenst informeren);

### **Artikel 5**

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals externe klachtencommissies, het Regionaal Tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter.

Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 4b in behandeling wordt genomen, kan de klachtencommissie in overleg met klager treden waarna deze bepaalt of de klacht daarnaast nog door de commissie moet worden behandeld en zo ja, op welke onderdelen.

### **Artikel 6**

Lid 1 - Alleen schriftelijk ingediende klachten onder vermelding van naam en adres worden in behandeling genomen.

Lid 2 - Indien de klager ondersteuning wenst bij het schriftelijk formuleren van zijn/haar klacht dan kan de klachtencommissie klager bijstaan bij het vinden van een geschikt en onafhankelijk persoon.

### **Artikel 7**

Een klager kan zich laten bijstaan door een deskundige en/of vertrouwenspersoon.

### **Artikel 8**

Een klacht wordt altijd aangeboden aan de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris van de klachtencommissie is bereikbaar op het adres Max Havelaarburg 39, 907 HH Capelle aan den IJssel en/of onder het emailadres : [paul@vangink.nl](mailto:paul@vangink.nl).

## **Behandeling van de klacht**

### **Artikel 9**

Lid 1 – De secretaris van de klachtencommissie stelt het bestuur schriftelijk op de hoogte van de ontvangst van een klacht.

Lid 2 - De voorzitter van de klachtencommissie of diens vervanger draagt er zorg voor dat de klachtencommissie uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht bijeen komt.

Lid 3 - De klachtencommissie stelt een plan van aanpak op en stelt de klager schriftelijk op de hoogte.

Lid 4 - De klachtencommissie stelt in overleg met de klager een datum, een tijdstip alsmede een locatie voor een eerste bijeenkomst tussen klager en klachtencommissie vast. De locatie van de bijeenkomst is onder geen enkele conditie de locatie van het Gezondheidscentrum, Spoorlaan 20 in Capelle aan den IJssel.

Lid 5 - In het geval van schadeclaims stelt het bestuur van het Gezondheidscentrum of de betreffende hulpverlener de verzekering in kennis van de eis tot schadevergoeding.

## **Artikel 10**

Lid 1 - De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. het oproepen en schriftelijk of mondeling horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de behandeling van de klacht relevante stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de cliënt/patiënt dan wel zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden, dit laatste ter beoordeling van de dossierbeheerder;
- c. het doen van een poging voorafgaand aan of tijdens de klachtenbehandeling om de relatie tussen partijen te herstellen;
- d. het inschakelen van deskundigen.

Lid 2 - In het geval kosten zijn verbonden aan het inschakelen van deskundigen, stelt de voorzitter van de klachtencommissie het bestuur vooraf en schriftelijk van de intentie tot inschakelen van deskundigen op de hoogte. Het contracteren van deskundigen is eerst mogelijk na schriftelijke toestemming van het bestuur.

## **Artikel 11**

Allen die werkzaam zijn binnen het Gezondheidscentrum zijn verplicht informatie, die betrekking heeft op de klacht, te verstrekken aan de klachtencommissie, voor zover deze daarom vraagt en de cliënt/patiënt toestemming geeft aan het Gezondheidscentrum deze informatie te verstrekken aan de klachtencommissie. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt/patiënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt/patiënt geen informatie over de cliënt/patiënt worden gegeven.

## **Artikel 12**

Zowel de klager als de aangeklaagde(n) worden in de gelegenheid gesteld, stukken die betrekking hebben op de klacht, in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat. De mate van vertrouwelijkheid wordt bepaald door de klachtencommissie, waarbij deze nadrukkelijk rekening houdt met de wens van de betrokkenen en er voor zorg draagt dat belangen van niet direct betrokkenen niet geschaad worden.

## **Artikel 13**

Zowel de klager, de betrokken zorgverlener(s) als zo nodig de organisatie worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven. Dit kan mondeling of

schriftelijk gebeuren. Mondelinge toelichtingen worden genotuleerd en deze worden ter goedkeuring voorgelegd aan de betrokkene. Betrokkenen kunnen zich laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door deskundigen.

#### **Artikel 14**

- a. Elk lid van de klachtencommissie en iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is geheimhouding verplicht over al die gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen;
- b. Alle direct betrokkenen rondom een klacht worden voorafgaand aan elke klachtbehandeling van deze geheimhouding op de hoogte gesteld;
- c. Schending van de geheimhouding leidt onherroepelijk tot ontslag uit de klachtencommissie. Het bestuur ontslaat.

#### **Artikel 15**

Lid 1 - Binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht, neemt de klachtencommissie één of meerdere van de volgende beslissingen:

- a. de klager of de klacht is niet-ontvankelijk;
- b. de klachtencommissie acht zich onbevoegd om van de klacht kennis te nemen. Door de ernst van de klacht wordt de klacht direct gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ);
- c. de klacht is geheel of gedeeltelijk ongegrond;
- d. zij acht de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond;
- e. de klager heeft de klacht ingetrokken als gevolg waarop de behandeling door de klachtencommissie wordt gestaakt.

Lid 2 - Bij staking van stemmen binnen de klachtencommissie beslist de voorzitter.

Lid 3 - In geval van lid 1a, 1b., 1c. en 1d. adviseert de voorzitter de klager welke mogelijkheden nu nog open staan. Tevens wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van het krijgen van een mondelinge toelichting op de uitspraak van de klachtencommissie.

#### **Artikel 16**

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, is de commissie bevoegd en verplicht:

- a. een dringend beroep te doen op betrokkene(n), zijnde niet de klager, om in het vervolg anders te handelen en/of;
- b. het bestuur aan te bevelen maatregelen te treffen die klachtherhaling voorkomen en/of;
- c. contact op te nemen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg indien het 'ernstige klachten' betreft en de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen.

#### **Artikel 17**

Met het doen van deze uitspraak, die schriftelijk en met redenen omkleed binnen vijf werkdagen ter

kennis dient te worden gebracht aan de klager, beoogde betrokkene(n), het bestuur en de coördinator, eindigt de behandeling van de klacht door de commissie.

## **Artikel 18**

Bij afwijking van genoemde termijn in artikel 15 deelt de klachtencommissie dit mede aan de klager en degene over wie geklaagd is en indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder. Deze mededeling geschiedt schriftelijk en met redenen omkleed, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

## **Artikel 19**

Indien de klachtencommissie de klacht gegrond heeft verklaard en dit heeft gemeld bij het bestuur conform artikel 16b, heeft het bestuur de taak om:

- a. het oordeel van de commissie over de inhoud van de klacht te accepteren;
- b. de behandeling van de klacht te agenderen voor de eerstkomende bestuursvergadering na dagtekening van de uitspraak van de commissie, doch uiterlijk binnen een maand.
- c. de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede te delen of het Gezondheidscentrum naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de genoemde termijn van een maand, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur haar standpunt kenbaar zal maken.

## **Artikel 20**

De procedure is beëindigd indien:

- a. de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan en de uitspraak is afgehandeld tot en met artikel 19.
- b. de klager te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels deze regeling.

## **Dossierbeheer**

### **Artikel 21**

Lid 1 - De klachtencommissie houdt een klachtenregister bij waarin van alle klachten en de behandeling ervan een korte omschrijving wordt opgenomen. Het register is vertrouwelijk van aard.

Lid 2 - De secretaris van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor de opzet alsmede het onderhoud van een klachtendossier per in ontvangst genomen klacht.

Het beheer van het klachtendossier omvat de navolgende activiteiten:

- agendabeheer ;
- afhandeling e-mailverkeer ;
- oppakken en uitvoeren van alle correspondentie- en telefoonverkeer;;
- uitwerken van stukken en correspondentie;
- voorbereiden, uitwerken en verspreiden van rapportages c.q. presentaties, veelal met een vertrouwelijk karakter;

- vervaardigen van zogenoemde closing binders in Pdf-formaat;
- declareren van door de klachtencommissie gemaakte onkosten;
- dossierbeheer en archivering (zowel digitaal als in hard copy);
- alle voorkomende handelingen gericht op het bewaken van de privacy van de klager;
- alle voorkomende handelingen gericht op het bewaken van het vertrouwelijke karakter van klacht en/of klachtafhandeling;

## **Artikel 22**

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen 2 maanden na afloop van elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten wordt aangegeven. Dit verslag moet door het bestuur van het gezondheidscentrum vóór 1 juni aan de bevoegde Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) worden toegestuurd.

## **Artikel 23**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie, na overleg met het bestuur.