

**KLACHTENREGELING LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
BEVOLKINGSONDERZOEK OP BORSTKANKER
EN BAARMOEDERHALSKANKER (BOBB)**

KLACHTENREGLEMENT TEN BEHOEVE VAN CLIËNTEN

Vastgesteld op 21 januari 2010

**KLACHTENREGELING LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
BEVOLKINGSONDERZOEK OP BORSTKANKER
EN BAARMOEDERHALSKANKER (BOBB)**

KLACHTENREGLEMENT TEN BEHOEVE VAN CLIËNTEN

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING.....	pag. 4
HOOFDSTUK 2. VERKLARENDE WOORDENLIJST.....	pag. 6
HOOFDSTUK 3. INHOUD KLACHTENREGLEMENT VOOR CLIËNTEN.....	pag. 8-15

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

Door de volgende instellingen is met ingang van 1 januari 2005 een externe en onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Bevolkingsonderzoek op Borstkanker en Baarmoederhalskanker (BOBB) belast met de behandeling van die klachten die de klager niet via een interne klachtenregeling heeft kunnen of willen oplossen: Stichting Preventicon, Stichting Vroege Opsporing Borstkanker (SVOB), Stichting Integraal Kankercentrum Limburg (SKsL), Stichting Vroege Opsporing Kanker Oost Nederland (SVOKON), Stichting Bevolkingsonderzoek Borstkanker Noord Nederland (BBNN), Stichting Bevolkingsonderzoek Zuid Nederland (BOB Zuid), Stichting Bevolkingsonderzoek Borstkanker West.

De Stichting Preventicon is sinds 1 januari 2009 gefuseerd met de Stichting Kankerpreventie IKA en Stichting Baarmoederhalskanker Noord-Holland/Flevoland tot Stichting Bevolkingsonderzoek midden-west (*verder: Bevolkingsonderzoek midden-west*).

De Stichting Integraal Kankercentrum Limburg is sinds 1 januari 2009 (wat betreft het onderdeel bevolkingsonderzoek op borstkanker) gefuseerd met de Stichting Baarmoederhalskanker Noord-Brabant/Noord-Limburg en de Stichting Borstkanker Zuid Nederland tot Stichting Bevolkingsonderzoek zuid (*verder: Bevolkingsonderzoek Zuid*).

De Stichting Bevolkingsonderzoek Noord-Nederland is met ingang van 1 januari 2010 gefuseerd met de drie noordelijke screeningsorganisaties voor baarmoederhalskanker: de Stichting Bevolkingsonderzoek Baarmoederhalskanker Noord-Nederland (BCNN), de Stichting Preventieve Gezondheidszorg Groningen (SPGG) en de Stichting Bevordering preventieve Gezondheidszorg Friesland (BPGF) tot de Stichting Bevolkingsonderzoek Noord (*verder: Bevolkingsonderzoek Noord*). De nieuwe regionale indeling heeft tot gevolg dat het huidige werkgebied van de Stichting Bevolkingsonderzoek Noord-Nederland (BBNN) en van de BCNN in de regio IJssel-Vecht overgedragen zal worden aan Bevolkingsonderzoek Oost. Het werkgebied van BBNN in de Noordoostpolder zal worden overgedragen aan Bevolkingsonderzoek midden-west.

De Stichting Vroege Opsporing Borstkanker is met ingang van 1 januari 2010 gefuseerd met de Stichting Vroege Opsporing Borstkanker Oost Nederland, Stichting Bevolkingsonderzoek Oost, Stichting Bevolkingsonderzoek Baarmoederhalskanker Stedendriehoek en Stichting Bevolkingsonderzoek Baarmoederhalskanker Twente tot Stichting Bevolkingsonderzoek Oost (*verder: Bevolkingsonderzoek Oost*).

Reikwijdte

De vier nieuwe stichtingen zijn aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie BOBB. De door de Klachtencommissie gebruikte Klachtenregeling geldt dus voor deze instellingen.

De vijfde nieuwe screeningsorganisatie, de Stichting Bevolkingsonderzoek Zuid-West, gevormd uit vier screeningsorganisaties respectievelijk voor borstkanker en baarmoederhalskanker behoudt haar eigen externe klachtencommissie.

Contactpersonen/afgevaardigden van de vier nieuwe screeningsorganisaties voor de Landelijke Klachtencommissie zijn mevrouw drs. A. Bartels-Kortland, directeur/bestuurder van Bevolkingsonderzoek midden-west en mevrouw drs. S. Bentvelsen-Prins, directeur/bestuurder van Bevolkingsonderzoek Oost.

Klachtenregeling

De Klachtencommissie beschikt over een Klachtenregeling, die zowel een Klachtenreglement voor cliënten (deel I) als een Klachtenreglement voor medewerkers (deel II) bevat.

De klachtbehandeling is in overeenstemming met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ, laatste herziening 2005), de Kwaliteitswet zorginstellingen (WKZ, laatste herziening 2005) en de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg van het Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg CBO (2004). De WKCZ bevat regels voor de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg.

De WKZ bevat regels voor zorginstellingen voor de bewaking van de kwaliteit van de zorg binnen hun instelling.

De Klachtenregeling beschrijft taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Klachtencommissie betreffende de omgang met klachten van cliënten.

Deze klachten kunnen ook seksueel misbruik en ander ongewenst gedrag betreffen.

Onder 'seksueel misbruik' wordt verstaan grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht (Kwaliteitswet Zorginstellingen, artikel 4a).

Onder 'ander ongewenst gedrag' wordt onder meer intimidatie, agressie en geweld verstaan.

Voor de leesbaarheid van dit reglement wordt de vrouwelijke vorm gebruikt, terwijl deze regeling uiteraard ook van toepassing is op mannen.

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit minimaal vier onafhankelijke personen, te weten:

- een onafhankelijke voorzitter (liefst met een juridische achtergrond);
- een lid met medisch-inhoudelijke deskundigheid;
- een lid dat als representant van de belangen van de cliënt kan optreden, bij voorkeur op voordracht van een patiënten- /consumentenorganisatie;
- een lid dat geacht wordt belangstelling te hebben voor het werkveld van de instelling, namens de werknemers (met instemming van de Ondernemingsraden van de deelnemende instellingen).

De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een onafhankelijk ambtelijk secretaris.

Indiening van klachten

Het verdient de voorkeur dat bij de instelling schriftelijke en mondeling ingediende op- of aanmerkingen, irritaties, uitingen van onvrede en al dan niet anonieme klachten door de instellingen zelf afgehandeld worden volgens hun interne (klachten)procedures.

De Klachtencommissie ontvangt van de instellingen periodiek overzichten van de interne klachtafhandeling.

Als de klager van oordeel is dat haar klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan zij de klacht vervolgens aan de Klachtencommissie voorleggen. Maar ook kan de klager haar klacht rechtstreeks aan de Klachtencommissie voorleggen als zij van mening is dat haar klacht niet via de interne procedure bevredigend afgehandeld kan worden.

De Klachtencommissie neemt alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling, mits deze niet anoniem zijn en ook overigens ontvankelijk blijken te zijn.

De behandeling van de klachten is gebaseerd op hoor en wederhoor. De klacht wordt schriftelijk ingediend en de aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld een verweerschrift in te dienen.

Klager en aangeklaagde ontvangen dezelfde stukken. Het uitgangspunt is dat er vervolgens een hoorzitting plaats vindt, al dan niet in gezamenlijke aanwezigheid van klager en aangeklaagde.

Daarna doet de Klachtencommissie een uitspraak over de al dan niet gegrondheid van de klacht.

De Klachtencommissie kan echter in voorkomende gevallen besluiten -dit ter beoordeling aan de Klachtencommissie- dat schriftelijke toelichtingen van de klager en de aangeklaagde voldoende zijn om tot een uitspraak te komen. In dat geval wordt de klacht op basis van de ontvangen stukken afgehandeld.

Tenslotte is er de mogelijkheid dat de Klachtencommissie de klacht van geen noemenswaardig gewicht acht en de klacht zonder verdere behandeling als 'kennelijk ongegrond' afwijst.

De Klachtencommissie motiveert haar schriftelijke oordelen en voorziet deze zonedig van aanbevelingen.

Klachten kunnen worden ingediend bij de voorzitter van de Klachtencommissie, mevrouw mr. M. Daverschot, p.a. Postbus 8, 8140 AA Heino.

HOOFDSTUK 2. VERKLARENDE WOORDENLIJST

Aangeklaagde

Degene op wie de klacht betrekking heeft, te weten de instelling als rechtspersoon, directie of medewerker(s).

Clïent

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorgverlening van de instellingen, dan wel haar **wettelijke vertegenwoordiger** (zie hierna), dan wel degene die als **rechtstreeks betrokkene/belanghebbende** (zie hierna) aangemerkt kan worden.

Directie

Degene die door het bestuur of de Raad van Toezicht van de instelling is aangesteld als leidinggevende van de organisatie. Gebruikte term is directeur/bestuurder.

Inspectie

De bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Klacht

Een schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede van cliënten met betrekking tot de zorgverlening of bejegening van bovengenoemde instellingen die door betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren; Een klacht kan van algemene aard zijn, maar ook betrekking hebben op ongewenst gedrag (zoals bijvoorbeeld seksuele intimidatie of uitingen van agressie).

Klachtencommissie

Een door de directies van de instellingen ingestelde externe en onafhankelijke commissie voor de behandeling van hiervoor bedoelde klachten;

Extern ingediende klacht

Een niet anonieme, schriftelijke klacht, die hetzij rechtstreeks, hetzij na een interne behandeling, bij de Klachtencommissie wordt ingediend.

Extern ingediende klacht betreffende een ernstige situatie met een structureel karakter

Onder een klacht over een ernstige situatie met een structureel karakter wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van aanhoudende onverantwoorde zorg (dit kan ook een **calamiteit, seksueel misbruik, agressie** of een **misdrift** betreffen).

Onder **calamiteit** wordt verstaan een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of cliënt van de instelling heeft geleid.

Onder **seksueel misbruik** wordt verstaan grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht (zie Kwaliteitswet Zorginstellingen artikel 4a.).

Extern ingediende klacht met schadeclaim

Onder een klacht met een schadeclaim wordt verstaan een klacht waarin de instelling of een medewerker aansprakelijk wordt gesteld voor door klager geleden schade, met als doel hiervoor een schadevergoeding te kunnen verkrijgen.

Klager

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorgverlening van de instellingen, dan wel haar **wettelijke vertegenwoordiger** (zie hierna), dan wel degene die als **rechtstreeks betrokkene/belanghebbende** (zie hierna) aangemerkt kan worden.

Instelling

Eén van de volgende instellingen:

- Bevolkingsonderzoek midden-west
- Bevolkingsonderzoek Zuid
- Bevolkingsonderzoek Noord
- Bevolkingsonderzoek Oost

alsmede de onder hun verantwoordelijkheid vallende personen.

Intern ingediende klacht

Alle bij de instelling schriftelijke en mondeling ingediende: op- of aanmerkingen, irritaties, uitingen van onvrede en al dan niet anonieme klachten.

Medewerker

Een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd, of anderzijds in dienstbetrekking staat tot de werkgever, dus een werknemer in vaste en/of tijdelijke dienst, oproepkracht, uitzendkracht, gedetacheerde werknemer, stagiaire, freelance medewerker etc.

Managersoverleg Bevolkingsonderzoek (MOB)

Het MOB is het vertegenwoordigende orgaan van alle screeningsinstellingen, waarin afgevaardigden van de directies zitting hebben.

Omdat niet alle screeningsorganisaties deelnemen aan de Klachtenregeling van de Landelijke Klachtencommissie BOBB wordt verder in de Klachtenregeling gesproken over: 'de directies van de deelnemende instellingen', waarmee de aan de Klachtenregeling deelnemende instellingen worden bedoeld.

Rechtstreeks betrokkene/belanghebbende

Dit kan bijvoorbeeld degene zijn die de klager verzorgt.

Wettelijk vertegenwoordiger

Dit kunnen zijn, in hiërarchische volgorde: 1. de curator of mentor; 2. de schriftelijk gemachtigde; 3. de echtgenoot/ote of levensgezel; 4. vader, moeder, broers of zussen.

HOOFDSTUK 3. INHOUD KLACHTENREGLEMENT VOOR CLIËNTEN

Algemeen

Artikel 1

1.1. De Landelijke Klachtencommissie Bevolkingsonderzoek Borstkanker en Baarmoederhalskanker (verder: de Klachtencommissie) heeft als doel een uitspraak te doen met betrekking tot ingediende klachten van cliënten. In de uitspraak worden, indien de Klachtencommissie dit passend acht, aan de instelling aanbevelingen gedaan met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

1.2. Van de deelnemende instellingen mag worden verwacht dat zij in redelijkheid de organisatie en werkomgeving zodanig inrichten, dat klachten kunnen worden voorkomen. De instellingen zijn door het aangaan van deze overeenkomst verplicht tot het voeren van een samenhangend beleid:

- het ontwikkelen en uitvoeren van preventief beleid met betrekking tot klachten;
- het aanstellen van een klachtenfunctionaris conform het intern gehanteerde beleid;
- het ontwikkelen, implementeren, vaststellen en tot uitvoering brengen van interne klachtenprocedures.

Afstemming interne klachtenprocedures op de externe klachtenprocedure

Artikel 2

2.1. Intern ingediende klachten worden door de instellingen zelf afgedaan volgens hun interne (klachten)procedures en bereiken de Klachtencommissie slechts door middel van periodiek ingediende overzichten van de instellingen.

De klager kan zich richten tot elke medewerker van de organisatie die een klacht in ontvangst kan nemen. De medewerker verwijst de klacht door conform de intern gehanteerde procedure.

2.2. Als de klager van oordeel is dat haar klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan zij de klacht vervolgens aan de Klachtencommissie voorleggen.

Het staat de klager overigens vrij haar klacht rechtstreeks aan de Klachtencommissie voor te leggen als zij van oordeel is dat haar klacht intern niet naar tevredenheid afgehandeld kan worden.

2.3. Een bij de Klachtencommissie ingediende klacht betreffende een ernstige situatie met een structureel karakter wordt niet eerder door de commissie in behandeling genomen dan nadat de daarvoor vastgestelde interne procedure is doorlopen, tenzij de klager rechtstreekse behandeling van de klacht door de Klachtencommissie blijft wensen. In dat geval wordt de klager meegedeeld dat de Klachtencommissie volgens de WKCZ (artikel 2a.) verplicht is een dergelijke ernstige klacht bij de zorgaanbieder te melden en indien deze geen maatregelen ter zake treft zonodig ook bij de bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. De Klachtencommissie stelt de directie van tevoren op de hoogte van de melding.

Klachten met schadeclaims

Artikel 3

Klachten met schadeclaims kunnen door de Klachtencommissie in behandeling worden genomen, maar de commissie zal zich niet uitlaten over de aansprakelijkheid. De klager kan dus niet via de Klachtencommissie de instelling of één van de medewerkers financieel aansprakelijk stellen. Voor een beoordeling van de aansprakelijkheid zal de klager de instelling (vertegenwoordigd door de directie) aansprakelijk dienen te stellen.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 4

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

4.1. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.

4.2. Genoegdoening aan de individuele klager.

4.3. Het op grond van extern ingediende klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de dienstverlening met het oog op beleidsvorming ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 5

5.1. Een onafhankelijk klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de Klachtencommissie.

5.2. Een vlotte afhandeling van de klacht.

5.3. Een laagdrempelige klachtenbehandeling. Deze klachtenbehandeling brengt voor de klager geen kosten mee, met uitzondering van de eventuele kosten voor rechtsbijstand, kosten van door de klager uitgenodigde deskundigen en reiskosten.

5.5. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en de aangeklaagde.

5.4. Het beginsel van hoor en wederhoor van de klager en de aangeklaagde.

5.6. De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden. Deze geheimhoudingsverplichting duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de Klachtencommissie of na beëindiging van de werkzaamheden voor de instelling. De geheimhoudingsplicht kan doorbroken worden indien hiertoe wettelijke gronden aanwezig zijn.

5.7. Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de klacht.

5.8. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast.

5.9. De directie van de instelling waar de klacht betrekking op heeft ontvangt een afschrift van iedere gedane uitspraak van de Klachtencommissie, alsmede van eventuele aanbevelingen.

5.10. Door het indienen van de klacht zal de huidige of toekomstige positie van de klager niet worden benadeeld.

Samenstelling en benoeming van de Klachtencommissie

Artikel 6

6.1. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal vier onafhankelijke personen, te weten:

- een onafhankelijke voorzitter (liefst met een juridische achtergrond);
- een lid met medisch-inhoudelijke deskundigheid;
- een lid dat als representant van de belangen van de cliënt kan optreden, bij voorkeur op voordracht van een patiënten- /consumentenorganisatie;
- een lid dat geacht wordt belangstelling te hebben voor het werkveld van de instelling, namens de werknemers (met instemming van de Ondernemingsraden van de deelnemende instellingen).

6.2. Voor ieder lid van de Klachtencommissie wordt een plaatsvervangend lid benoemd.

6.3. De leden van de Klachtencommissie en hun plaatsvervangers worden benoemd door de directies van de deelnemende instellingen.

6.4. De benoeming geschiedt voor een periode van 4 jaar. Herbenoeming is mogelijk met twee aansluitende perioden van eveneens 4 jaar.

6.5. De directies van de deelnemende instellingen kunnen, op verzoek van de Klachtencommissie, een (plaatsvervangend) lid ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:

- eigen verzoek van het (plaatsvervangend) lid van de Klachtencommissie;
- het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie. Ingeval van terugtreden of ontslag van een (plaatsvervangend) lid van de Klachtencommissie benoemen de directies van de deelnemende instellingen zo spoedig mogelijk een nieuw (plaatsvervangend) lid om de vrijgekomen plaats binnen de commissie op te vullen.

6.6. Een (plaatsvervangend) lid van de Klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van klachten indien er te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid in twijfel zou kunnen worden getrokken. In dit geval wordt het lid vervangen door een plaatsvervangend lid.

6.7. De klager en de aangeklaagde kunnen een beroep doen op artikel 6.6. bij de Klachtencommissie op grond van gemotiveerde redenen. Indien de Klachtencommissie afwijzend reageert kunnen klager en aangeklaagde in beroep gaan bij de directies van de deelnemende instellingen. Deze beslissen vervolgens of het desbetreffende lid in staat kan worden geacht deel te nemen aan de beoordeling van de klacht. Dit besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 7

7.1 Taken

- de behandeling van klachten van klagers, die (eventueel via de daartoe bevoegde personen binnen de instellingen: klachtenfunctionaris, interne klachtencommissie, vertrouwenspersoon of anderszins) zijn ingediend. Deze klachtenbehandeling houdt in het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel over de gegrondheid van de klacht en het doen van een schriftelijke uitspraak hierover. De Klachtencommissie doet haar oordeel over de gegrondheid van de klacht zonodig vergezeld gaan van aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening;
- het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de directies van de deelnemende instellingen, dan wel de directie van één specifieke instelling; mogelijkheden tot bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening, op grond van signalen uit de door de Klachtencommissie ontvangen klachten. Hiertoe kunnen vergaderingen met de directie van de instelling worden belegd;
- aanbevelingen doen aan de directie van de instelling gericht op het nemen van maatregelen ter voorkoming van klachtherhaling;
- aanbevelingen doen aan de directie van de instelling gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager en/of cliënten in het algemeen;
- contact op te nemen met de bevoegde Inspectie, nadat de directie van de betrokken instelling hiervan op de hoogte is gesteld (conform artikel 12.8.);
- Het zorgen voor een goede registratie van de door de Klachtencommissie behandelde klachten;
- Het ter uitvoering van haar taken zorgdragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang en bemiddeling van klachten van klagers;
- Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten en een samenvatting van de uitspraken en aanbevelingen worden opgenomen. In het jaarverslag worden geen tot individuele personen dan wel tot instellingen herleidbare gegevens opgenomen.

7.2 Bevoegdheden

- het betreden van alle plaatsen binnen de instelling, met inachtneming van de privacy van de betrokkenen en van de organisatorische aspecten;

- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager of diens (wettelijk) vertegenwoordiger, één en ander met inachtneming van de geheimhoudingsplicht van betrokkene(n) en het privacyreglement en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- het oproepen en horen van de klager en de aangeklaagde en/of andere personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het inschakelen van (externe) deskundigen.

Ambtelijk secretaris

Artikel 8

8.1 De directies van de deelnemende instellingen benoemen een onafhankelijk ambtelijk secretaris ter ondersteuning van de Klachtencommissie en ten behoeve van het secretariaat van de Klachtencommissie.

8.2 De ambtelijk secretaris heeft evenals de leden en de plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie een geheimhoudingsverplichting.

8.3. De ambtelijk secretaris houdt een klachtenregister bij waarin alle externe klachten en een omschrijving van hun behandeling worden opgenomen. Dit register is vertrouwelijk en kent een bewaartermijn van 15 jaar.

Vergaderen

Artikel 9

9.1. De Klachtencommissie vergadert behalve ten behoeve van de klachtenbehandeling, zo dikwijls als de voorzitter het noodzakelijk oordeelt. In ieder geval vergadert de Klachtencommissie eenmaal per jaar met (een afvaardiging van) de directies van de betrokken instellingen over het beleid inzake de klachtenafhandeling binnen de instellingen naar aanleiding van de rapportages van intern en extern afgehandelde klachten. Tevens wordt besproken welke informatie uit het jaarverslag van de Klachtencommissie in de instellingsjaarverslagen zal worden opgenomen.

9.2. De vergadering van de Klachtencommissie vindt plaats in aanwezigheid van alle leden en bij afwezigheid van een lid, in aanwezigheid van diens plaatsvervanger.

9.3. De ambtelijk secretaris stelt de agenda voor de vergadering op en draagt er zorg voor dat alle ontvangen klachten ter kennis van de leden komen.

9.4. De vergaderingen van de Klachtencommissie hebben een besloten karakter.

9.5. De directies van de deelnemende instellingen dragen zorg voor de facilitaire ondersteuning van de Klachtencommissie.

De relatie tussen interne en externe klachtafhandeling

Artikel 10

10.1. De klager dient de klacht (bij voorkeur schriftelijk) in bij de instelling waar de klacht betrekking op heeft, tenzij zij van oordeel is dat de interne klachtafhandeling niet bevredigend kan zijn of niet bevredigend is geweest.

Op verzoek van de klager kunnen bevoegde medewerkers of vertegenwoordigers van de instelling de schriftelijke klacht doorsturen aan de voorzitter van de Klachtencommissie.

10.2. Alle intern binnengekomen klachten worden doorgegeven conform de intern gehanteerde procedure.

Werkwijze bij de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

Artikel 11

11.1. De Klachtencommissie neemt alleen schriftelijk ingediende, niet anonieme klachten van cliënten in behandeling.

11.2. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen twee weken na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging wordt gestuurd aan de klager, waarbij deze wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

11.3. Bij de ontvangst van een schriftelijke klacht stelt de Klachtencommissie binnen twee weken vast of de klacht volgens dit reglement in behandeling kan worden genomen.

11.4. De schriftelijke klacht dient het volgende te vermelden:

- een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht, dan wel het ongewenste gedrag;
- de naam van de aangeklaagde en van de klager;
- de eventueel door de klager ondernomen stappen en daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken. Deze stukken worden aan de Klachtencommissie voorgelegd.

11.5. Indien niet is voldaan aan één van in artikel 11.4. genoemde eisen of indien een klacht onvoldoende informatie bevat, wordt de klager gedurende een termijn van twee weken in staat gesteld de informatie aan te vullen. De termijn zoals bedoeld in artikel 11.2. wordt dan met twee weken verlengd.

Zo nodig verleent de ambtelijk secretaris de klager de nodige hulp bij het formuleren van haar klacht. Indien na twee weken geen reactie van de klager is ontvangen, neemt de ambtelijk secretaris contact op met de klager.

11.6. Voor het geval er sprake is van een klacht betreffende een ernstige situatie met een structureel karakter (dit kan ook een calamiteit, seksueel misbruik, agressie of een misdrijf betreffen) is artikel 2.3. van toepassing.

11.7. De Klachtencommissie vraagt aan de klager een machtiging voor het inzien van het medisch dossier en eventueel overige relevante schriftelijke informatie.

11.8. De Klachtencommissie doet binnen twee weken na het indienen van de klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, waarbij de aangeklaagde wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

11.9. De datum van ontvangst van de definitief vastgestelde klacht geldt als datum waarop de behandeling begint.

11.10. De aangeklaagde wordt verzocht binnen twee weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht. Deze reactie, eventueel in de vorm van een verweerschrift verwoord, wordt in afschrift doorgezonden naar de klager.

11.11. De Klachtencommissie zorgt dat klager en aangeklaagde gelijkelijk over dezelfde informatie beschikken. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle klachtprocesstukken, die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast.

11.12. Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, bepaalt de Klachtencommissie een nieuwe termijn waarbinnen gereageerd moet worden.

11.13. De Klachtencommissie stelt in overleg met de betrokken partijen een datum vast waarop de klacht mondeling zal worden behandeld. De klager, de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de Klachtencommissie moeten worden gehoord, worden voor deze hoorzitting opgeroepen. De Klachtencommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

11.14. De Klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet-openbare karakter van de hoorzittingen.

11.15. Van de hoorzitting(en) worden verslagen opgesteld die door de Klachtencommissie worden vastgesteld en vervolgens aan beide partijen worden toegezonden. Klager en aangeklaagde kunnen desgewenst op deze verslagen reageren. Hun reacties worden dan aan de desbetreffende verslagen gehecht.

11.16. Indien één van beide partijen niet in elkaars bijzijn gehoord wil worden, wordt men afzonderlijk gehoord. Op deze mogelijkheid worden partijen geattendeerd door de ambtelijk secretaris.

11.17. De Klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen - dit ter beoordeling van de commissie - schriftelijke toelichtingen van de klager en de aangeklaagde voldoende zijn om tot een uitspraak te komen. In dat geval wordt de klacht op basis van de ontvangen stukken afgehandeld.

11.18. In de uitspraak van de Klachtencommissie wordt verslag gedaan van de verklaringen van betrokkenen en deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen het oordeel van de Klachtencommissie over de ingediende klacht, alsmede de eventuele aanbevelingen aan de aangeklaagde.

11.19. Indien een lid van de Klachtencommissie verhinderd is in de procedure op te treden, dan wel persoonlijk of functioneel betrokken is bij de aan de orde zijnde klacht, treedt de plaatsvervanger in diens plaats.

11.20. Indien de Klachtencommissie bij de uitoefening van haar taak de voorschriften, zoals vastgelegd in dit reglement niet nakomt, kunnen de klager en de aangeklaagde beroep aantekenen bij de directies van de deelnemende instellingen, via de door deze directies aangewezen contactpersoon.

Oordeel van de Klachtencommissie

Artikel 12

12.1. De Klachtencommissie geeft binnen een redelijke termijn, zo mogelijk binnen zes weken, maar uiterlijk binnen tien weken na behandeling van de klacht, een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.

12.2. Zij doet dit oordeel aan de klager, de aangeklaagde en de directie (dan wel bestuur of toezichthouder indien de klacht betrekking had op de directie) van de betrokken instelling toekomen. Bij het oordeel wordt vermeld of, en zo ja, welke aanbevelingen worden gedaan. De schriftelijke uitspraken alsmede de adviezen en aanbevelingen van de Klachtencommissie aan de directie, bestuur of toezichthouder zijn niet openbaar, behoudens een samenvatting van de schriftelijke uitspraken en aanbevelingen in het openbare jaarverslag, zie artikel 14.1.

12.3. Indien de Klachtencommissie de onder artikel 12.1 genoemde termijn overschrijdt, stelt zij daarvan de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

12.4. De Klachtencommissie kan tot de volgende uitspraken komen:

- niet-ontvankelijk verklaring van de klager in haar klacht;
- ongegrond verklaring van de klacht;
- geheel of gedeeltelijk gegrond verklaring van de klacht;
- kennelijke ongegrondheid van de klacht.

12.5. Voor de uitspraak van de Klachtencommissie wordt gestreefd naar consensus. Indien dit niet mogelijk is wordt de beslissing bij meerderheid van stemmen genomen (3:1). Is dit ook niet mogelijk (2:2) dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

Over de stemverhouding worden buiten de Klachtencommissie geen mededelingen gedaan.

12.6. De directie (dan wel bestuur of toezichthouder indien de klacht betrekking had op de directie) deelt de klager en de Klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het onder artikel 12.1 genoemde oordeel, schriftelijk mee of zij/hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen

en zo ja, welke. Een afschrift van deze reactie wordt aan de Klachtencommissie en aan andere rechtstreeks bij de procedure betrokkenen toegezonden.

12.7. Bij afwijking van de in artikel 12.6. genoemde termijn doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie zijn standpunt aan hen duidelijk zal maken.

12.8. Indien de directie ondanks herhaald aandringen van de Klachtencommissie nalaat om de aanbevelingen als bedoeld in artikel 12, lid 2, te realiseren en als er dientengevolge een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg, dient de Klachtencommissie dit te melden aan de bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Bij melding aan de bevoegde inspecteur anonimiseert de Klachtencommissie de gegevens van klager. De Klachtencommissie stelt de directie van tevoren op de hoogte van de melding.

Stopzetting van de procedure en het niet in behandeling nemen van een klacht

Artikel 13

13.1. De klager heeft het recht om de klacht op elk moment schriftelijk in te trekken. De behandeling door de Klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

13.2. Wat betreft klachten met schadeclaims wordt hier verwezen naar artikel 3.

13.3. De Klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die:

- anoniem worden ingediend, zie artikel 11.1.;
- betrekking hebben op de wijze waarop de instelling persoonsgegevens van de klager beheert. Deze klachten worden verwezen naar de Landelijke Commissie van Toezicht voor de Kankerregistratie;
- van geen noemenswaardig gewicht zijn -dit is ter beoordeling aan de Klachtencommissie-. De commissie wijst in dat geval de klacht zonder verdere behandeling als 'kennelijk ongegrond' af.

13.4. De klager behoudt tijdens de procedure in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, het regionale tuchtcollege, de burgerlijk rechter, de bestuursrechter of de strafrechter. Indien de klager hiertoe besluit, dient zij dit onverwijld schriftelijk aan de Klachtencommissie mee te delen.

13.5. Indien de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 13.4. in behandeling wordt genomen, bepaalt de Klachtencommissie in overleg met de klager of, en zo ja, voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog door de Klachtencommissie zal worden behandeld. De Klachtencommissie blijft namelijk bevoegd om een juridisch niet-afdwingbare uitspraak te doen over een gedeelte van een klacht, namelijk dat gedeelte dat geen financiële aanspraken bevat.

13.6. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de directie van de betrokken instelling;

Verslaglegging

Artikel 14

14.1 De Klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 maart over het voorgaande kalenderjaar een openbaar geanonimiseerd verslag uit aan de directies van de deelnemende instellingen. In dit verslag wordt aangegeven het aantal door de Klachtencommissie behandelde klachten, alsmede de aard en de inhoud van die klachten en tevens een samenvatting van de gedane uitspraken en de aan de aangeklaagden gedane aanbevelingen. In het verslag vermeldt de Klachtencommissie zonedig ook de door haar gesignaleerde structurele knelpunten in de dienstverlening van de instellingen. In dit verslag worden geen tot individuele personen dan wel tot instellingen herleidbare gegevens opgenomen.

Op verzoek van de directie dan wel wanneer de Klachtencommissie dit noodzakelijk acht, kan de Klachtencommissie een apart instellingsverslag opstellen.

14.2. Het verslag respectievelijk het aparte instellingsverslag wordt door de instelling ter kennis gebracht aan de Ondernemingsraad van die instelling.

14.3. De deelnemende instellingen zenden het verslag over het voorgaande kalenderjaar voor 1 juni aan de Minister van VWS, de bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op volksgezondheid en aan de organisaties die in de diverse regio's de belangen van de betrokken cliënten behartigen.

Vergoedingen en kosten

Artikel 15

Leden van de Klachtencommissie ontvangen een door de directies van de instelling vast te stellen onkostenvergoeding.

Slotbepalingen

Artikel 16

De directies van de deelnemende instellingen dragen zorg voor de bekendmaking van dit Klachtenreglement.

Artikel 17

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslissen de directies van de deelnemende instellingen bij meerderheid van stemmen, gehoord de Klachtencommissie.

Artikel 18

Dit reglement kan door de deelnemende instellingen, worden gewijzigd of ingetrokken op verzoek van de directies van de deelnemende instellingen, na advies van de Klachtencommissie en na instemming van de Ondernemingsraden.

Artikel 19

19.1. Het reglement wordt éénmaal per twee jaar door de Klachtencommissie geëvalueerd. Het verslag van deze evaluatie en eventuele wijzigingsvoorstellen worden toegezonden aan de deelnemende instellingen.

19.2. Het reglement kan na de evaluatie vervolgens door de directies van de deelnemende instellingen worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken na advies van de Klachtencommissie en na instemming van de Ondernemingsraden.

19.3. De bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid wordt door de directies van de deelnemende instellingen geïnformeerd over wijziging van deze regeling.

Artikel 20

Dit reglement treedt in werking op 21 januari 2010.

Vastgesteld door de directies van de deelnemende instellingen (daartoe indien van toepassing gemandateerd door hun bestuur).

Utrecht, 21 januari 2010