

Reglement klachtencommissie

Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Doel van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

Bergman Clinics ziet een klacht als een mogelijkheid om samen met de cliënt de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verder te optimaliseren. Daarom wordt zo dicht mogelijk bij de plaats gebeven waar de klacht is ontstaan.

in eerste instantie werken klager en beklagde via de klachtencoördinator van de afzonderlijke vestigingen gezamenlijk aan een oplossing. Indien geen oplossing kan worden gevonden, kan bij de klachtencommissie een klacht worden ingediend tegen de zorgaanbieder over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen.

De klachtencommissie behandelt de klacht op basis van een reglement, waarin de werkwijze van de klachtencommissie en de klachtbehandeling is vastgelegd. Dit reglement staat hieronder beschreven:

1. Definities

Klacht

Ieder door een cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen en/of bejegenen van Bergman Clinics.

Klager

De cliënt, diens vertegenwoordiger of de nabestaanden van de cliënt, die -namens de cliënt- een klacht kenbaar maakt.

Beklaagde

Bergman Clinics zelf of de perso(o)n(en) die werkzaam is/zijn voor/bij Bergman Clinics.

Klachtenbemiddeling

Klachtenbemiddeling vindt plaats op de verschillende vestigingen, waar behandeling heeft plaatsgevonden. De nadruk bij bemiddeling ligt op het bij elkaar brengen van partijen. Wederzijds begrip is vaak de sleutel tot de oplossing.

Klachtenbehandeling

Wanneer echter duidelijk is dat klager een oordeel wil over het feit of zijn klacht gegrond is, en bemiddelen geen uitkomst biedt, kan klager ondersteund worden bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie.

Klachtencommissie

De commissie die de ingediende klachten onderzoekt en behandelt.

Zorgaanbieder

Bergman Clinics

Directie

De directie van Bergman Clinics

Wraking

Een lid van de klachtencommissie kan gewraakt worden door de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, indien er gerechtvaardigde vrees is voor gebrek aan objectieve behandeling en beoordeling van de klacht.

Reglement klachtencommissie

2. Doelstelling

Het doel van de klachtenbehandeling is met een laagdrempelige toegang tot de klachtenprocedure en door een zorgvuldig en onpartijdig onderzoek, recht te doen aan de klager en de kwaliteit van de zorg te bevorderen.

3. Klachtencommissie

3.1 Samenstelling en benoeming klachtencommissie

3.1.1 De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden:

- a. Een externe, onafhankelijke voorzitter;
- b. Een medisch-specialist;
- c. Een vertegenwoordiger van de afdeling kwaliteit; deze vervult tevens de functie van secretaris. De secretaris wordt belast met het secretariaat van de commissie.

Voor ieder van de leden zijn plaatsvervangende leden benoemd.

3.1.2 Leden en plaatsvervangende leden zijn benoemd door de directie en handelen op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de werkzaamheden van de klachtencommissie.

3.1.3

3.1.4 De klachtencommissie vergadert zo vaak de voorzitter dit nodig acht.

3.1.5 De leden, de plaatsvervangende leden, en secretaris van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen in hun functie als commissielid ter kennis is gekomen.

3.2 Ontslag klachtencommissie

3.2.1 De benoemingstermijn van de leden is vijf jaar; zij zijn éénmaal herbenoembaar.

3.2.2 Een lid of plaatsvervangend lid kan tussentijds vrijwillig terugtreden. Dit wordt aan de directie schriftelijk bekend gemaakt, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet.

3.2.3 Een lid van de klachtencommissie kan gewraakt worden door de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, indien er gerechtvaardigde vrees is voor gebrek aan objectieve behandeling en beoordeling van de klacht. De klachtencommissie neemt hierover een beslissing en deelt dit mee aan degene die om wraking heeft verzocht.

3.2.4 De directie kan de leden, het plaatsvervangend lid en de secretaris uit hun functie ontheffen bij verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen op grond waarvan de handhaving van het lidmaatschap redelijkerwijs niet kan worden verlengd.

4. Klachtenprocedure (algemeen)

4.1 De klager heeft zich in eerste instantie alvorens de klacht aan de klachtencommissie voor te leggen zich gewend tot de klachtencoördinator en/of Clinic Manager van de vestiging waar klager een behandeling onderging.

4.2 Deze kunnen klager op diens verzoek van advies dienen m.b.t. indiening van de klacht.

4.3 Indien de bemiddeling van een klacht niet resulteert in een oplossing van de klacht, kan de klacht door de klager worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie ontvangt een beschrijving van de gevolgde procedure van de klachtenbemiddeling.

4.4 De klachtencommissie geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Tot de bevoegdheid van de klachtencommissie hoort niet het geven van een oordeel over civielrechtelijke aansprakelijkheid en/of (gevorderde) schadevergoeding. De

Reglement klachtencommissie

klachtencommissie maakt haar oordeel aan klager en beklaagde kenbaar en kan de directie adviseren over (het nemen van) eventuele maatregelen om soortgelijke klachtwaardige situaties te voorkomen.

- 4.5 De klager behoudt de mogelijkheid zich in alle gevallen ook te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie, zoals de ZKN Geschillencommissie, de inspectie voor de gezondheidszorg, het regionaal tuchtcollege gezondheidszorg of de gewone rechter.

5. Werkwijze klachtencommissie

5.1 Indienen klacht

- 5.1.1 De klacht wordt schriftelijk door de klager bij de secretaris van de klachtencommissie ingediend (bij voorkeur per email *klachtencommissie@bergmanclinics.nl*). De secretaris informeert zo spoedig mogelijk de leden van de klachtencommissie over de ontvangst van de klacht.
- 5.1.2 De klacht vermeldt naam, adres, en eventueel telefoonnummer van de klager. Een duidelijke omschrijving van de klacht wordt gegeven, met aanduiding van naam van degene tegen wie de klacht is gericht. Tevens is duidelijk omschreven wat het doel is van de klager.
- 5.1.3 De ontvangst van de klacht wordt aan klager binnen een week bevestigd. Een kopie van de klacht wordt aan de beklaagde gestuurd.
- 5.1.4 De secretaris van de commissie neemt indien er onduidelijkheden bestaan over de klacht contact op met klager.
- 5.1.5 Klager wordt gevraagd een machtigingsformulier inzicht medisch dossier in te vullen. De gegevens uit het dossier gebruiken de leden van de klachtencommissie (indien noodzakelijk) om zich een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht te vormen.

5.2 Onbevoegdheid klachtencommissie, niet in behandeling nemen klacht

- 5.2.1 Indien de klacht –eerder- aan een andere instantie (bv de (burgerlijk) rechter), conform artikel 4.5 van dit reglement is voorgelegd is klager gehouden hiervan melding te maken. Als de klachtencommissie tot het oordeel komt dat de klacht zich in overwegende mate op dezelfde gedraging richt als in de gerechtelijke procedure, dan zal de klachtencommissie zich onbevoegd verklaren. De klachtencommissie doet hiervan mededeling aan de betrokkenen.
- 5.2.2 De klachtencommissie verklaart zich tevens onbevoegd bij een klacht waarbij een schadevergoeding wordt geëist.
- 5.2.3 De klachtencommissie hoeft een klacht van een klager niet in behandeling te nemen als een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.
- 5.2.4 De klachtencommissie onderzoekt of de klacht ontvankelijk is.
- 5.2.5 Binnen 1 week laat de klachtencommissie weten of de klacht ontvankelijk is en in behandeling zal worden genomen.

5.3 Onderzoek klacht

- 5.3.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar gegrondheid van klacht.
- 5.3.2 De klachtencommissie stelt de beklaagde in gelegenheid binnen twee weken na bevestiging van de klacht inhoudelijk te reageren middels een schriftelijk verweer. De secretaris zendt klager en beklaagde een afschrift van de klacht en het verweer. Na ontvangst van de klacht en het ontvangen van de machtiging tot inzage dossier van klager, doet de commissie binnen 6 weken uitspraak met redenen omkleed. Deze termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd indien dit noodzakelijk wordt geacht in het kader van zorgvuldig onderzoek. Voor het verstrijken van de termijn van 6 weken wordt dit aan klager en beklaagde schriftelijk medegedeeld.

Reglement klachtencommissie

5.3.3 De klachtencommissie behandelt, na wisseling van de in artikel 5.3.2 genoemde stukken, de klacht op een, volgens een rooster vast te stellen, hoorzitting.

5.4 Hoorzitting

5.4.1 De klachtencommissie roept zowel de klager als beklagde op om ter zitting van de klachtencommissie te verschijnen, om naar aanleiding van de klacht te worden gehoord, waarbij het beginsel van hoor en wederhoor in acht wordt genomen. Zowel klager als beklagde kan zich bij de behandeling van de klacht door een adviseur laten bijstaan.

5.4.2 Als de klager of beklagde daartoe de wens te kennen geven, geeft de klachtencommissie de gelegenheid tot hoor in afwezigheid van klager of beklagde. Van dit horen wordt een verslag opgemaakt.

5.5 Nadere bevoegdheden klachtencommissie

5.5.1 De klachtencommissie heeft voor de behandeling van een klacht voorts de volgende bevoegdheden:

- a. Indien noodzakelijk voor de beoordeling van de klacht en deze een medische behandeling betreft, kan de klachtencommissie een (medisch) nadere beoordeling gelasten, zulks alleen met instemming van de betrokkene.
- b. het inwinnen van informatie en raadplegen c.q. inzage van alle stukken noodzakelijk voor het vervullen van haar taak, nadat de klager en eventuele andere betrokkenen hiervoor toestemming hebben gegeven en voor zover dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van beroepsbeoefenaren;
- c. het horen van partijen en derden en het raadplegen van onafhankelijke deskundigen.

5.6 Oordeel en advies

5.6.1 De klachtencommissie geeft binnen zes weken na ontvangst van machtiging tot inzage dossier een schriftelijk gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan daarbij aanbevelingen doen aan de directie. Het oordeel met eventuele aanbevelingen wordt gericht aan de klager, met afschrift aan de beklagde en de directie van de zorgaanbieder.

5.6.2 Indien van de termijn van zes weken wordt afgeweken, doet de klachtencommissie hiervan een met redenen omklede mededeling aan de klager en de beklagde, evenals de zorgaanbieder. De klachtencommissie geeft aan binnen welke termijn zij de behandeling van de klacht verwacht te hebben afgerond.

5.6.3 De directie maakt, binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk kenbaar aan de klachtencommissie, de klager en de beklagde of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en, zo ja, welke.

5.6.4 De klachtencommissie kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directie over structurele tekortkomingen die uit individuele klachten naar voren komen.

5.6.5 De Klachtencommissie houdt in haar uitspraken en aanbevelingen rekening met:

- Indien er aanwijzingen zijn van disfunctioneren en/of alle vormen van geweld in de zorgrelatie, zal de Klachtencommissie dit aan Bergman Clinics melden. Zodat juiste procedures opgestart kunnen worden.
- Cliënt heeft recht op goede informatie over iets dat niet goed is gegaan in de verleende zorg. Bijvoorbeeld een gemaakte fout tijdens een operatie. De

Reglement klachtencommissie

zorgaanbieder moet een dergelijke fout met de cliënt bespreken en dit in het cliëntendossier opnemen. Ook heeft de cliënt recht op informatie over de kwaliteit van de zorgverlening wanneer de cliënt daarom vraagt.

6. Verslaglegging

Alle klachten worden geregistreerd naar aard (categorieën), naar wijze van behandeling en naar wijze van beoordeling, waarbij de privacy van betrokkenen wordt gewaarborgd. De klachtencommissie brengt jaarlijks binnen zes maanden na afloop van elk kalenderjaar aan de directie verslag uit van het aantal en de aard van de klachten die de klachtencommissie heeft behandeld (anoniem).

7. Beroep

Tegen de beslissing van de klachtencommissie staat geen beroep op een andere instantie open.

8. Slotbepalingen

- 8.1 De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten die voortvloeien uit het door klager en/of beklagde(n) inroepen van een adviseur als bedoeld in artikel 5.4.1 komen voor rekening van de klager resp. de beklagden.
- 8.2 De directie draagt zorg voor voldoende middelen en faciliteiten ter ondersteuning van de klachtencommissie.
- 8.3 Dit reglement kan worden gewijzigd door de directie, in overleg met de klachtencommissie.
- 8.4 De directie ziet erop toe dat dit reglement op passende en toegankelijke wijze binnen de instelling van de zorgaanbieder bekend wordt gemaakt.
- 8.5 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie in overleg met de klachtencommissie.
- 8.6 Dit reglement treedt in werking per 1 december 2016 en vervangt elk eerder geformuleerd reglement voor Bergman Clinics.