

Klachtenregeling Haaglanden Medisch Centrum

Inleiding

Haaglanden Medisch Centrum (HMC) streeft ernaar kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren vanuit het perspectief van de patiënt, die met aandacht wordt geholpen. Helaas kan het gebeuren dat de zorg door een patiënt niet als zodanig wordt ervaren. Dat kan leiden tot ontevredenheid of een klacht. De signalen die HMC daarover ontvangt, ziet HMC als een kans voor verbetering. We leren vandaag wat we morgen beter kunnen doen.

Een signaal van onvrede vormt voor HMC aanleiding voor een gesprek met (de naasten van) een patiënt. Het liefst voeren wij dat gesprek in aanwezigheid van de betrokken zorgverlener(s), medewerker(s) of leidinggevende van de afdeling waarover de patiënt minder tevreden is. Mocht een patiënt aan dat gesprek geen behoefte hebben en/of wenst hij na dat gesprek (toch) een klacht in te dienen, dan wordt hij geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden die HMC kent om klachten te behandelen.

Deze regeling zoals bedoeld in artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voorziet in een laagdrempelige opvang en behandeling van klachten in het algemeen en op de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris en de klachtenadviescommissie in het bijzonder (bijlage 1).

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de individuele patiënt en diens naaste(n) door het bieden van zorgvuldige opvang, bemiddeling en afhandeling van de klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van door de patiënt geuite problemen.
- c. Zo mogelijk en indien door patiënt gewenst het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of HMC.
- d. Bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering van de zorg.

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- a. Bevorderen van de mogelijkheden om onvrede snel en binnen de directe relatie patiënt/naaste(n) en aangeklaagde te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- b. Laagdrempelige inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van onvrede en/of een klacht te komen.
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- e. Respecteren van de beleving en het zelfstandig klachtrecht van de patiënt.
- f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van HMC en de aan deze verbonden medewerkers.
- g. Respecteren van de privacy van patiënt, klager, aangeklaagde, HMC en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de patiënt (en diens naaste) conform de wet en dit reglement.

De raad van bestuur draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling.

Haaglanden Medisch Centrum

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsbepalingen
Artikel 2	Bij wie kan een patiënt tevreden terecht als hij ontevreden is?
Artikel 3	De zorgverlener/medewerker/leidinggevende
Artikel 4	De klachtenfunctionaris
Artikel 5	Waarover kan een klacht worden ingediend
Artikel 6	Het indienen van een klacht
Artikel 7	Informatie en keuze klachttraject
Artikel 8	Behandeling door de klachtenfunctionaris
Artikel 9	Oordeel raad van bestuur
Artikel 10	Verzoek om een financiële vergoeding
Artikel 11	Geschillencommissie ziekenhuizen
Artikel 12	Behandeling klacht gericht op meerdere zorgaanbieders
Artikel 13	Intrekking/stopzetting van de klachtbehandeling
Artikel 14	Geheimhouding
Artikel 15	Kwaliteit
Artikel 16	Registratie
Artikel 17	Archivering en bewaartermijn klachtendossier
Artikel 18	Overige klacht- en meldmogelijkheden
Artikel 19	Onvrede over de klachtafhandeling
Artikel 20	Kosten
Artikel 21	Jaarverslag
Artikel 22	Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 23	Evaluatie
Artikel 24	Vaststelling en wijziging regeling
Artikel 25	Datum van inwerkingtreding

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

<u>aangeklaagde</u>	:	degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
<u>cliënt</u>	:	natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Haaglanden Medisch Centrum zorg verleent of heeft verleend, in deze regeling verder te noemen: "patiënt";
<u>cliëntenraad</u>	:	de cliëntenraad die door de raad van bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Haaglanden Medisch Centrum;
<u>geschil</u>	:	een klacht die niet binnen de afgesproken termijn of, na behandeling volgens deze klachtenregeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en ter beoordeling wordt voorgelegd aan de geschilleninstantie;
<u>geschilleninstantie</u>	:	de externe geschilleninstantie, Geschillencommissie Ziekenhuizen, waarbij Haaglanden Medisch Centrum zich op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg heeft aangesloten;
<u>klacht</u>	:	een bij de klachtenfunctionaris schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
<u>klachtenfunctionaris</u>	:	degene die door de raad van bestuur van Haaglanden Medisch Centrum is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie te zorgen voor opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering hieromtrent;
<u>klachtenadviescommissie</u>	:	een onafhankelijke commissie, die een klacht onderzoekt en de raad van bestuur adviseert, die op grond daarvan een schriftelijk oordeel geeft;
<u>klager</u>	:	de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
<u>leidinggevende</u>	:	een bij of voor Haaglanden Medisch Centrum

Werkzame persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of andere medewerker;

<u>medewerker</u>	:	een bij of voor Haaglanden Medisch Centrum werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen;
<u>oordeel:</u>		een schriftelijke mededeling van Haaglanden Medisch Centrum waarin is aangegeven tot welke conclusies de afhandeling van de klacht heeft geleid;
<u>schadeclaim</u>	:	een klacht waarbij de klager om schadevergoeding verzoekt;
<u>termijn</u>	:	de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Haaglanden Medisch Centrum een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
<u>vertegenwoordiger</u>	:	de persoon of personen die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet worden betrokken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
<u>wet</u>	:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
<u>zorg</u>	:	zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Haaglanden Medisch Centrum;
<u>zorgaanbieder</u>	:	Haaglanden Medisch Centrum (hierna: HMC);
<u>zorgverlener</u>	:	een persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 1: Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- 2.1 De zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- 2.2 De leidinggevende;
- 2.3 De klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker/leidinggevende

- 3.1 Een signaal van onvrede vormt voor HMC aanleiding tot een gesprek met (de naasten van) een patiënt.
- 3.2 Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. Zonodig worden anderen bij het gesprek betrokken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 3.3 Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stimuleert de leidinggevende een snelle en open bespreking van onvrede. Hij informeert, na instemming van de patiënt, de betrokken zorgverlener/medewerker en organiseert een bijeenkomst om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt.
- 3.4 Zorgverleners/medewerkers/leidinggevendens bespreken onvrede van patiënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
- 3.5 Indien aan de onvrede niet naar de wens van patiënt kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker/leidinggevende patiënt op de klachtenregeling en brengt hem desgewenst in contact met de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

- 4.1 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtenadviescommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van de zorgaanbieder of de aansprakelijkheidsverzekeraar;

- e. hij informeert de bij de klachtenbehandeling betrokken personen binnen HMC zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 7 lid 3 sub c of d) hij heeft gekozen.
- 4.3 De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
- 4.4 De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
- 4.5 De klachtenfunctionaris:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
- 4.6 De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden;
- 4.7 Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van de zorgaanbieder.

Hoofdstuk 2: Een klacht indienen

Artikel 5 Waarover kan een klacht worden ingediend?

- 5.1 De patiënt heeft het recht om een klacht in te dienen over alle gedragingen van HMC en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.
- 5.2 Een persoon die door HMC (of een bij deze werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de patiënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- 5.3 Een klacht over vergoeding door de zorgverzekeraar van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) kan niet worden aangemerkt als gedraging van HMC, zodat deze niet kan worden aangemerkt als klacht in de zin van de Wkkgz.
- 5.4 Een klacht die door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, waardoor

een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is, wordt niet in behandeling genomen. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen en de mogelijkheid om dit besluit voor te leggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

- 6.1 De patiënt dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris in een door hem zelf gewenste vorm:
 - a. Een klacht kan schriftelijk of per email worden ingediend;
 - b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze registreert;
 Pas na ontvangst van een schriftelijke klacht is sprake van een klacht in de zin van de Wkkgz.
- 6.2 Een klacht kan alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz¹, tenzij de patiënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
- 6.3 Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

Artikel 7 Informatie en keuze klachttraject

- 7.1 Nadat een klacht bij de klachtenfunctionaris is ingediend, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert hem over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Schriftelijke informatie wordt ook verstrekt indien klager heeft aangegeven geen prijs te stellen op telefonisch contact. Is schriftelijke informatie niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
- 7.2 Klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het door hem gewenste traject voor afhandeling van de klacht.
- 7.3 Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 15;

¹ Hieronder vallen volgens de wkkgz:

a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzorg of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
 c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen van de overledene) en in de tweede graad in de zijlijn (broers en zusters van de overledene).

- b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. **verzoek om een oordeel:** de raad van bestuur geeft (al dan niet na advies van de klachtenadviescommissie) een oordeel op de klacht;
 - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** (de aansprakelijkheidsverzekeraar van) HMC beoordeelt het verzoek.
- 7.4 Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.
- 7.5 Indien klager één van de trajecten genoemd in lid 3 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 8 Behandeling door de klachtenfunctionaris

- 8.1 De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 7 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
- 8.2 De klachtenfunctionaris:
- a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
- 8.3 Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, registreert de klachtenfunctionaris dit, sluit hij de klacht af, en bevestigt de eindconclusies van de klachtbehandeling schriftelijk aan de klager. Dit afsluitende bericht heeft te gelden als een oordeel in de zin van de Wkkgz
- 8.4 Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 7 lid 3 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

Artikel 9 Oordeel raad van bestuur

- 9.1 Indien een klager verzoekt om een oordeel op zijn klacht, biedt HMC de mogelijkheid de klacht te laten onderzoeken door een klachtenadviescommissie die werkt volgens een door de raad van bestuur opgesteld reglement, dat als separate bijlage bij deze regeling is gevoegd. Dit reglement voorziet ook in regels voor de samenstelling van de klachtenadviescommissie en de benoeming van de leden van deze commissie. De secretaris is het aanspreekpunt voor beide partijen in deze procedure. Voor het indienen van een klacht en de behandeling daarvan worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
- 9.2 Een klacht kan bij de klachtenadviescommissie worden ingediend door:
- a. een patiënt of een naaste namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. de nabestaanden van de patiënt, zoals bedoeld in de Wkkgz², tenzij de patiënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.

² Hieronder vallen volgens de Wkkgz:

- 9.3 De klager kan contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor advisering over de formulering van zijn klacht en het aanvullen van eventueel niet bekende gegevens over de betrokkene(n).
- 9.4 De klachtenfunctionaris kan na toestemming van alle partijen alle informatie verzameld in een eventueel bemiddelingstraject doorleiden aan de klachtenadviescommissie.
- 9.5 Voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht kan het nodig zijn, dat leden van de klachtenadviescommissie – nadat de patiënt daartoe om toestemming is gevraagd – het medisch dossier inzien.
- 9.6 Uitgangspunten bij de beoordeling door de klachtenadviescommissie zijn:
 - a. Een zorgvuldige beoordeling van de klacht;
 - b. Toepassen van het beginsel van hoor- en wederhoor;
 - c. Het op een zo kort mogelijke termijn formuleren van een transparant, zorgvuldig en gemotiveerd oordeel;
- 9.7 De klachtenadviescommissie brengt advies uit aan de raad van bestuur. Uit het advies blijkt de wijze waarop de klachtenadviescommissie de klacht heeft behandeld. De klachtenadviescommissie motiveert het advies en kan daarin aanbevelingen doen aan de raad van bestuur. Het advies bevat tevens de namen van de commissieleden die het advies vastgesteld hebben. Het advies wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 9.8 Het advies wordt, vergezeld van een schriftelijke reactie op het advies van de raad van bestuur, die heeft te gelden als een oordeel in de zin van de Wkkgz, aan de klager en aangeklaagde(n) toegezonden. In het oordeel geeft de raad van bestuur haar reactie weer op het advies en geeft zij aan of HMC overgaat tot maatregelen, wat de strekking daarvan is en wanneer effectuering van deze maatregelen plaatsvindt. Ingeval het advies vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de raad van bestuur gemotiveerd aan of HMC deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
- 9.9 Indien een klager aangeeft geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om zijn klacht te laten beoordelen door de klachtenadviescommissie, biedt HMC klager de mogelijkheid tot een oordeel van de raad van bestuur zonder beoordeling van de klacht door de klachtenadviescommissie. De klachtenfunctionaris kan na toestemming van alle partijen alle informatie verzameld in een eventueel bemiddelingstraject doorleiden met het verzoek een oordeel te geven op basis van:
 - a. De op schrift gestelde klacht van klager;
 - b. De schriftelijke reactie van de betrokken aangeklaagde;
 - c. Het medisch dossier, tenzij daartegen uitdrukkelijk bezwaar wordt gemaakt en/of wettelijke bepalingen zich tegen inzage verzetten;

a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;

b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;

c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;

d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;

e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen van de overledene) en in de tweede graad in de zijlijn (broers en zusters van de overledene).

- d. De door de klachtenfunctionaris vervaardigde klachtenregistratie, tenzij klager en/of aangeklaagde tegen verstrekking daarvan uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.
- 9.10 HMC streeft naar de behandeling van een klacht op een zo kort mogelijke termijn.
- 9.11 Indien voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, wordt dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk of per email meegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft meegedeeld. Daarbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat klager kenbaar heeft gemaakt dat hij een schriftelijk oordeel op zijn klacht wenst.
- 9.12 Indien de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, wordt dit schriftelijk of per email meegedeeld aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, waarbij wordt aangegeven waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Klager wordt verzocht om binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Indien klager daartoe bereid is, wordt met instemming van klager een nieuwe afhandelingstermijn afgesproken. Indien klager daartoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd. In dat geval kan HMC afzien van beoordeling van de klacht en het standpunt over de klacht in de procedure bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen naar voren brengen.

Artikel 10 Verzoek om een financiële vergoeding

- 10.1 Indien klager verzoekt om een financiële vergoeding vanwege zaak- en/of personenschade, zal de klacht als een schadeclaim worden behandeld en zal de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van HMC.
- 10.2 Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
- 10.3 Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan onder opgaaf van redenen en met instemming van klager van deze termijn worden afgeweken.
- 10.4 De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

Artikel 11 Geschillencommissie Ziekenhuizen

- 11.1 Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. Klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen waarbij HMC is aangesloten.
- 11.2 HMC voorziet klagers van informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

- 11.3 Klager kan alleen rechtstreeks - zonder een oordeel van HMC te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien:
 - a. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van HMC in het kader van de zorgverlening bij HMC indient;
 - b. omdat naar zijn mening de wettelijke termijn voor de interne afhandeling van de klacht is verstreken.
- 11.4 Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van HMC worden ingediend bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
- 11.5 De geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.

Hoofdstuk 3: Overige bepalingen

Artikel 12 Behandeling klacht gericht op meerdere zorgaanbieders

- 12.1 Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend en daarvoor ook toestemming geeft, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 12.2 De klachtenfunctionaris spreekt namens HMC met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk. Deze afspraak wordt schriftelijk aan klager en de andere zorgaanbieders bevestigd.

Artikel 13 Intrekking/stopzetting van de klachtbehandeling

- 13.1 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/per email te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De intrekking wordt schriftelijk/per email bevestigd aan klager. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
- 13.2 In geval van een dringende reden kan HMC besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van HMC kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Registratie

- 15.1 Indien de klacht wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
- 15.2 De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 16.1 HMC bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
- 16.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

- 17.1 Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet. De klager behoudt dus te allen tijde het recht om de klacht (ook) in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.
- 17.2 De klachtenfunctionaris verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.

Artikel 18 Onvrede over de klachtafhandeling

- 18.1 Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend.
- 18.2 Wanneer bespreking van deze onvrede niet tot een oplossing leidt of een reactie binnen een redelijke termijn uitblijft, kan de klager de zaak voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 19 Kosten

- 19.1 Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
- 19.2 De hoogte en toerekening van kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden bepaald door de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

- 19.3 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 20 Jaarverslag

HMC brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door HMC behandelde klachten en de strekking van zijn oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van HMC geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22 Evaluatie

De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

- 23.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
- 23.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2017

Regeling Klachtenadviescommissie

Bijlage 1 bij klachtenregeling Haaglanden Medisch Centrum

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

Artikel 1 Definities en begripsbepalingen

Artikel 2 Samenstelling

Artikel 3 Benoeming, schorsing en ontslag van de commissieleden

Artikel 4 Secretaris

Artikel 5 Taken en bevoegdheden

Artikel 6 Indiening van een klacht

Artikel 7 Behandeling van een klacht

Artikel 8 Beslissing

Artikel 9 Geheimhouding

Artikel 10 Dossiervoering

Artikel 11 Jaarverslag

Artikel 12 Slotbepalingen

INLEIDING

Deze regeling is van toepassing op de klachtenadviescommissie van Haaglanden Medisch Centrum, hierna HMC. Deze regeling beschrijft de verantwoordelijkheden en werkwijze van de commissie die laagdrempelig, kosteloos en oplossingsgericht is en als doel heeft dat HMC van de klacht leert.

De regeling maakt als bijlage 1 deel uit van de klachtenregeling van HMC.

Haaglanden Medisch Centrum

ARTIKEL 1 Definities en begripsbepalingen

De definities zoals geformuleerd in artikel 1 van de algemene klachtenregeling van HMC zijn van overeenkomstige toepassing op de regeling van de klachtenadviescommissie van HMC.

ARTIKEL 2 Samenstelling

- 2.1 De samenstelling van de klachtenadviescommissie is zodanig dat een goede, deskundige en onpartijdige beoordeling van klachten is gewaarborgd. De klachtenadviescommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een (vice)voorzitter en leden die beschikken over deskundigheid op snijdend, beschouwend en/of verplegend gebied.
- 2.2 De (vice)voorzitter van de klachtenadviescommissie, tevens lid, is een jurist die niet aan HMC is verbonden.
- 2.3 De leden hebben zitting in de klachtenadviescommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggenspraak.
- 2.4 De raad van bestuur kan op verzoek van de commissie, indien de aard van een klacht daartoe aanleiding geeft, ten behoeve van een goede beoordeling van die klacht, de klachtenadviescommissie tijdelijk (voor de duur van de behandeling van de klacht) uitbreiden met een deskundige. De keuze van deze deskundige behoeft de instemming van klager en betrokkene(n).

ARTIKEL 3 Benoeming, schorsing en ontslag van de commissieleden

- 3.1 De leden van de klachtenadviescommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur.
- 3.2 Een voorgenomen besluit tot benoeming van een voorzitter en/of een lid van de klachtenadviescommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd. Na ontvangst van het verzwaard advies vindt de definitieve benoeming door de raad van bestuur plaats.
- 3.3 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd. In geval van tussentijds aftreden voorziet de raad van bestuur zo spoedig mogelijk in een opvolger.
- 3.4 Het lidmaatschap van de klachtenadviescommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de (maximale) benoemingstermijn;
 - b. tussentijds aftreden van het lid;
 - c. overlijden van het lid;
 - d. ontslag door de raad van bestuur.
- 3.5 De raad van bestuur schorst of ontslaat een lid van de klachtenadviescommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtenadviescommissie. De klachtenadviescommissie doet een dergelijk verzoek alleen als zij van mening is dat het betrokken lid

zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken, of anderszins hiertoe dringende redenen aanwezig acht.

- 3.6 Alvorens te besluiten tot schorsing of ontslag dient de raad van bestuur het betrokken lid in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord. Een schorsing duurt niet langer dan drie maanden.
- 3.7 Leden van de klachtenadviescommissie blijven ook na hun aftreden bevoegd tot de voortgezette behandeling en (eind)beoordeling van klachten aan de behandeling waarvan zij voor hun aftreden zijn begonnen.
- 3.8 De leden ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding / vacatiegeld.

ARTIKEL 4 Secretaris

- 4.1 De raad van bestuur voegt in overleg met de voorzitter van de klachtenadviescommissie een secretaris toe aan de klachtenadviescommissie. De secretaris is geen lid van de klachtenadviescommissie.
- 4.2 Onverminderd de elders in dit reglement beschreven taken structureert de secretaris de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie, bereidt de vergaderingen van de klachtenadviescommissie voor (inclusief het verzenden van stukken) en verzorgt het secretariaat (inclusief het archief) van de klachtenadviescommissie.
- 4.3 De secretaris is voor de klachtbehandeling het eerste aanspreekpunt voor klagers en betrokkenen.

ARTIKEL 5 Taken en bevoegdheden

De taken en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn:

- a. Het beoordelen van de vraag of een klacht in behandeling kan worden genomen;
- b. Het inzien van de relevante delen van het medisch dossier van een cliënt en het opvragen van informatie bij derden binnen en buiten het ziekenhuis, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, nadat de patiënt daartoe om toestemming is gevraagd;
- c. Het instellen van een zelfstandig onderzoek naar de klacht;
- d. Het schriftelijk inwinnen van aanvullende informatie bij klager, betrokkene(n) en derden van binnen en buiten het ziekenhuis;
- e. Het oproepen en horen van klager en betrokkene(n);
- g. Het op kosten van HMC inschakelen van een tolk indien dat de uitwisseling van informatie tussen partijen en de klachtenadviescommissie en een zorgvuldig onderzoek ten goede komt;
- h. Het bieden van inzage in dan wel het verstrekken van afschriften van alle stukken waarop de klachtenadviescommissie haar oordeel baseert aan klager en betrokkene(n);
- i. Het uitbrengen van een advies aan de raad van bestuur over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de raad van bestuur;
- j. Het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de raad van bestuur.

ARTIKEL 6 Indiening van een klacht

- 6.1 Een patiënt heeft in beginsel het recht om een klacht in te dienen over alle gedragingen van HMC en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.
- 6.2 Een klacht kan alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of een naaste namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. de nabestaanden van de patiënt, zoals bedoeld in de Wkkgz¹, tenzij de patiënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt;
- 6.3 Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 6.4 Een door een patiënt zelf ingediende klacht bevat in ieder geval:
 - a. De naam, voornamen, adres, contactgegevens en geboortedatum van de patiënt;
 - b. De klacht en de feiten en gronden waarop de klacht berust, zoveel mogelijk voorzien van namen van betrokken hulpverleners, data, feiten en verdere omstandigheden;
 - c. Een handtekening.
- 6.5 Als de klacht door een ander dan de patiënt wordt ingediend, dient naast de onder 6.4 genoemde gegevens te worden vermeld:
 - a. Of de patiënt toestemming geeft voor het indienen van de klacht;
 - b. Welke relatie de klager heeft met de patiënt.
- 6.6 De klager kan contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor advisering over de formulering van zijn klacht en het aanvullen van eventueel niet bekende gegevens over de betrokkene(n).
- 6.7 Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch door de klager ingediend bij de secretaris van de klachtenadviescommissie.
- 6.8 Voor het indienen van een klacht en de behandeling daarvan worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.

¹ Hieronder vallen volgens de wkkgz:

a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
 c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen van de overledene) en in de tweede graad in de zijlijn (broers en zusters van de overledene).

ARTIKEL 7 Behandeling van een klacht

- 7.1 De klacht wordt in behandeling genomen zodra deze door de klachtenadviescommissie is ontvangen. De secretaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier, wordt daarvoor toestemming van de patiënt gevraagd.
- 7.2 De klachtenadviescommissie kan besluiten een klacht (nog) niet of slechts op onderdelen in behandeling te nemen indien:
- a. De klacht nog niet kenbaar is gemaakt aan de klachtenfunctionaris. In dat geval is de klachtenadviescommissie bevoegd om de klacht niet in behandeling te nemen en de klager te verwijzen naar de klachtenfunctionaris;
 - b. De klachtenadviescommissie wordt gevraagd zich (uitsluitend) uit te laten over aansprakelijkheid van HMC en/of voor HMC werkzame personen;
 - c. De klachtenadviescommissie wordt gevraagd zich (uitsluitend) uit te laten over een verzoek tot schadevergoeding;
 - d. De klachtenadviescommissie wordt gevraagd zich (uitsluitend) uit te laten over vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.);
 - e. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenadviescommissie is behandeld of nog in behandeling is en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling rechtvaardigen;
 - f. De gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft meer dan vijf jaar geleden hebben plaatsgevonden;
 - g. De klager niet een persoon is als bedoeld in artikel 6.
- 7.3 Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenadviescommissie (nog) niet in behandeling kan worden genomen, krijgt de klager hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht met vermelding van de reden.
- 7.4 Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenadviescommissie wel kan worden behandeld, onderzoekt de klachtenadviescommissie de klacht door middel van hoor en wederhoor. In het kader daarvan wordt de klacht eerst aan de betrokkene(n) voorgelegd voor een schriftelijke reactie. Vervolgens vindt een mondelinge behandeling van de klacht plaats tijdens een hoorzitting, tenzij daarvan met goedkeuring van de klager en de betrokkene(n) wordt afgezien.
- 7.5 Als de klager de klacht tijdens de behandeling intrekt, dient hij dit schriftelijk te kennen te geven. Als de klachtenadviescommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtenadviescommissie dit schriftelijk mee aan de betrokkene(n) en de klager.
- 7.6 Klager en betrokkene(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, zowel bij de schriftelijke als bij de mondelinge behandeling van de klacht laten bijstaan. Hiervoor door klager of betrokkene(n) gemaakte kosten zijn voor eigen rekening.
- 7.7 Behandeling van een klacht tijdens een hoorzitting dient te geschieden door ten minste drie leden, waaronder een (vice) voorzitter. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. De

voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

- 7.8 Aan de behandeling en beoordeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 7.9 De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de samenstelling van de zittingscommissie.
- 7.10 De hoorzitting is besloten en de aanwezigen zijn gehouden vertrouwelijkheid en geheimhouding in acht te nemen. De secretaris woont de zitting en de beraadslagingen bij en maakt daarvan aantekeningen, die uitsluitend voor intern gebruik bedoeld zijn.
- 7.11 Medewerkers van HMC, die door de klachtenadviescommissie om een reactie worden gevraagd en/of voor een hoorzitting worden uitgenodigd, worden geacht hun medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de raad van bestuur.
- 7.12 De klachtenadviescommissie streeft ernaar om binnen 10 weken na het in behandeling nemen van een klacht als bedoeld in artikel 7.1 een gemotiveerd schriftelijk advies aan de raad van bestuur te geven over de klacht. Indien deze termijn niet wordt gehaald, wordt contact opgenomen met klager, waarbij hij wordt geïnformeerd over de reden van de vertraging, de termijn waarbinnen de klachtenadviescommissie het advies denkt te kunnen verzenden en het recht dat klager heeft om een oordeel van de Geschillencommissie Ziekenhuizen te vragen. Indien klager aangeeft het advies van de klachtenadviescommissie te willen afwachten, wordt met instemming van klager een nieuwe afhandelingstermijn afgesproken die schriftelijk aan hem wordt bevestigd. Indien klager het advies van de klachtenadviescommissie niet wil afwachten en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd en zal aan klager schriftelijk worden bevestigd dat geen advies aan de raad van bestuur zal worden uitgebracht door de klachtenadviescommissie.

ARTIKEL 8 Advies

- 8.1 Aan de beraadslagingen over en het vaststellen van het advies aan de raad van bestuur nemen die leden deel die bij de hoorzitting aanwezig zijn geweest.
- 8.2 De klachtenadviescommissie kan de raad van bestuur adviseren de klacht gegrond, ongegrond, deels gegrond of deels ongegrond te verklaren.
- 8.3 Uit het advies van de klachtenadviescommissie blijkt de wijze waarop de klachtenadviescommissie de klacht heeft behandeld en wordt het advies gemotiveerd. Het advies bevat tevens de namen van de commissieleden die het advies vastgesteld hebben. Het advies wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 8.4 De klachtenadviescommissie kan in het advies aanbevelingen doen aan de raad van bestuur.

- 8.5 Het advies wordt, vergezeld van een schriftelijke reactie op het advies van de raad van bestuur, die heeft te gelden als een oordeel in de zin van de Wkkgz, aan de klager en aangeklaagde(n) toegezonden. In het oordeel geeft de raad van bestuur haar visie weer op het advies en geeft zij aan of HMC overgaat tot maatregelen, wat de strekking daarvan is en wanneer effectuering van deze maatregelen plaatsvindt. Ingeval het advies vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de raad van bestuur gemotiveerd aan of HMC deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
- 8.6 Na afloop van de behandeling van de klacht wordt de klager gevraagd te laten weten hoe hij de behandeling van zijn klacht door de klachtenadviescommissie heeft ervaren met het oog op de evaluatie van de procedure.

ARTIKEL 9 Geheimhouding

- 9.1 De leden en de secretaris van de klachtenadviescommissie zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt.
- 9.2 De geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort na beëindiging van hun functioneren als lid of secretaris.

ARTIKEL 10 Dossiervoering

- 10.1 De secretaris zet een register op voor de registratie van de klachten en houdt deze bij.
- 10.2 De secretaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt gedurende minimaal twee jaar bewaard na de datum van de beslissing.

ARTIKEL 11 Jaarverslag

De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur ten behoeve van externe verslaglegging.

ARTIKEL 12 Slotbepalingen

- 12.1 Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd op basis van:
- o de ervaringen van de commissieleden;
 - o de ervaringen van de klagers;
 - o de kwaliteit van de adviezen;
 - o de termijn waarbinnen de adviezen zijn uitgebracht.
- 12.2 De raad van bestuur kan op basis van de uitkomsten van deze evaluatie besluiten de klachtenadviescommissie op te heffen.
- 12.3 De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtenadviescommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
- 12.4 De klachtenadviescommissie beslist in gevallen waarin deze regeling niet voorziet.