

KLACHTENREGELING HMC

INLEIDING

DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

- Artikel 1 Begripsomschrijvingen voor de klachtenregeling

HOOFDSTUK 2 SIGNAAL VAN ONVREDE

- Artikel 2 Bespreken bij het specialisme

HOOFDSTUK 3 BEMIDDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

- Artikel 3 De klachtenfunctionaris

HOOFDSTUK 4 KLACHTENBEHANDELING

- Artikel 4 Waarover kan de patiënt een klacht indienen?
- Artikel 5 Indienen van een klacht
- Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject
- Artikel 7 Behandeling door de klachtenfunctionaris
- Artikel 8 Oordeel Raad van Bestuur of Klachtenadviescommissie
- Artikel 9 Termijn voor het afhandelen van de klacht
- Artikel 10 Verzoek om een financiële vergoeding
- Artikel 11 Behandeling door de Geschillencommissie Ziekenhuizen
- Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten
- Artikel 13 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting klachtbehandeling
- Artikel 14 Geheimhouding
- Artikel 15 Registratie
- Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

HOOFDSTUK 5 OVERIGE BEPALINGEN

- Artikel 17 Overige klacht- en meldingstrajecten
- Artikel 18 Kosten
- Artikel 19 Jaarverslag

- Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling
- Artikel 21 Evaluatie
- Artikel 22 Vaststelling en wijziging klachtenregeling
- Artikel 23 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

HOOFDSTUK 6 TOELICHTINGEN

ADDENDUM REGLEMENT KLACHTENADVIESCOMMISSIE

INLEIDING

Haaglanden Medisch Centrum (HMC) wil patiënten goede zorg geven. Toch kan het gebeuren dat patiënten ontevreden zijn. Over HMC als geheel, over een bepaalde afdeling of over medewerkers van HMC. Dit kan leiden tot een klacht. HMC ziet signalen van ontevredenheid en klachten als een kans. We willen hiervan leren, zodat we de zorg en dienstverlening aan onze patiënten kunnen verbeteren.

Als een patiënt, naaste, vertegenwoordiger of nabestaande ontevreden is, gaan we graag eerst met hen in gesprek. Een klacht is namelijk een belangrijk signaal, waarvan geleerd kan worden. Het liefst nodigen we bij het gesprek ook de zorgverlener(s) en/of leidinggevende uit van de afdeling waarover de patiënt ontevreden is. Samen kijken we dan of we het probleem kunnen oplossen en hoe we de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. Lukt dit niet? Dan kan de klachtenfunctionaris de klager informeren over de verdere mogelijkheden van klachtbehandeling.

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staan algemene regels opgenomen over klachtafhandeling door zorgaanbieders. Op basis van de Wkkgz, heeft de raad van bestuur onderstaande regeling vastgesteld. Daarin wordt beschreven hoe het traject van klachtbehandeling in HMC is geregeld. Zo is voor iedereen kenbaar op welke manier onvrede of een klacht kan worden geuit en hoe daarmee binnen HMC wordt omgegaan.

DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

- Het bieden van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten waarbij recht wordt gedaan aan (de rechtspositie van) de klager;
- Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen
- Het bevorderen van de kwaliteit van zorg en dienstverlening van HMC

N.B. HMC vindt het belangrijk dat de regeling compact en begrijpelijk is. Wij hebben er daarom voor gekozen de tekst waar mogelijk kort te houden en op bij sommige artikelen te verwijzen naar een toelichting. Die toelichting vindt u aan het einde van de regeling.

In deze klachtenregeling wordt vanwege de leesbaarheid in de mannelijke vorm naar personen verwezen.

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen geldend voor de klachtenregeling

aangeklaagde:	de persoon, afdeling of organisatie tegen wie de klacht is ingediend of op wie de klacht betrekking heeft;
cliënt:	de persoon die zorg vraagt of aan wie HMC zorg geeft of heeft gegeven. In deze regeling noemen we de cliënt "patiënt";
cliëntenraad:	de cliëntenraad die de raad van bestuur en het MSB hebben ingesteld op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (de WMCZ 2018). De cliëntenraad vertegenwoordigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten en cliënten van HMC;
geschil:	een klacht die niet binnen de afgesproken termijn is opgelost. Of een klacht die niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost;

geschillencommissie:	de Geschillencommissie Ziekenhuizen behandelt geschillen van patiënten met HMC;
klacht:	een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten tegenover een patiënt bij het verlenen van zorg;
	Toelichting 1
klachtenfunctionaris:	degene die door HMC als klachtenfunctionaris is benoemd en die belast is met de onafhankelijke en onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten;
	Toelichting 2
klachtenadviescommissie:	een onafhankelijke commissie die na onderzoek een advies geeft aan de raad van bestuur van HMC. De raad van bestuur geeft na ontvangst van dit advies een schriftelijk oordeel over de klacht;
	Addendum
klager:	de persoon die een klacht heeft ingediend. De klager kan de patiënt zelf zijn, maar ook een naaste, vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt. Voor de leesbaarheid gebruiken we in deze klachtenregeling steeds het woord “klager” of “patiënt”;
	Toelichting 3
leidinggevende:	iemand met een sturende en begeleidende rol voor medewerkers van HMC;
MSB:	het Medisch Specialistisch Bedrijf dat krachtens zijn doelstelling bevoegd is tot het leveren van medisch specialistische zorg en deze zorg verleent op basis van een samenwerkingsovereenkomst in en vanuit het door de zorgaanbieder geëxploiteerde ziekenhuis;
oordeel:	een schriftelijke reactie met daarin een standpunt of mededeling van HMC. Hierin staat welke conclusies HMC heeft getrokken op basis van het afhandelen van de klacht. Dit kan een voorlopig of een definitief oordeel zijn;
	Toelichting 4
schadeclaim	een klacht waarbij de klager een schadevergoeding vraagt;
wet:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
zorg:	zorg die HMC verleent;
zorgaanbieder:	Haaglanden Medisch Centrum (in deze regeling meestal HMC genoemd);
zorgverlener:	iemand die beroepsmatig zorg verleent.

HOOFDSTUK 2 SIGNAAL VAN ONVREDE

Artikel 2 Bespreken bij het specialisme

- 2.1 Het liefst laat de patiënt eerst aan de zorgverlener, medewerker of leidinggevende weten dat hij ontevreden is en waarover hij ontevreden is.
- 2.2 De zorgverlener/medewerker/leidinggevende waarbij de patiënt zijn ontevredenheid heeft geuit:
 - a. organiseert op korte termijn een open gesprek over de onvrede;
 - b. kijkt of het goed is dat bij dat gesprek nog andere zorgverleners/medewerkers aanwezig zijn en vraagt of patiënt daartegen geen bezwaar heeft;
 - c. geeft – anoniem dan wel met toestemming van patiënt - na het gesprek een terugkoppeling in het team, zodat daarvan geleerd kan worden en de kwaliteit van zorg verder kan worden verbeterd;
 - d. attendeert de patiënt die zijn onvrede uit op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris

Toelichting 5

HOOFDSTUK 3 BEMIDDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 3 De klachtenfunctionaris

- 3.1 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig.
- 3.2 Hij werkt daarbij binnen de kaders van de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving conform de Vereniging van klachtenfunctionarissen in instellingen voor gezondheidszorg (VKIG). HMC laat de klachtenfunctionaris vrij in de manier waarop hij zijn werk doet.
- 3.3 De klachtenfunctionaris:
 - a. informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen als zij dat vragen bij het formuleren daarvan;
 - c. helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
- 3.4 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;
- 3.5 De klachtenfunctionaris informeert de bij de klachtenbehandeling betrokken personen binnen HMC zo snel mogelijk voor welk traject de klager kiest. Dit gebeurt niet later dan vijf werkdagen nadat de klager heeft aangegeven bij de klachtenfunctionaris voor welk traject hij kiest. De verschillende trajecten (manieren om een klacht te behandelen) staan in artikel 7 van deze klachtenregeling;
- 3.6 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 de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
- 3.7 Vindt de klachtenfunctionaris dat hij de bovenstaande werkzaamheden niet goed kan uitvoeren? Of vindt de klachtfunctonaris dat hij benadeeld wordt door de uitvoering van deze werkzaamheden? Dan kan de klachtenfunctionaris de raad van bestuur rechtstreeks benaderen. De raad van bestuur zal dit signaal van de klachtenfunctionaris onderzoeken. Als

dat nodig is, neemt de raad van bestuur maatregelen. Die moeten ervoor zorgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden kan uitvoeren zoals dit artikel beschrijft en hier geen nadeel van heeft.

- 3.8 Hebben de maatregelen van de raad van bestuur niet het gewenste resultaat? En/of kan niet van de klachtenfunctionaris worden verwacht dat hij de raad van bestuur benadert vanwege de omstandigheden? Dan kan de klachtenfunctionaris de raad van toezicht van HMC benaderen.

HOOFDSTUK 4 KLACHTENBEHANDELING

Artikel 4 Waarover kan de patiënt een klacht indienen?

- 4.1 De patiënt kan een klacht indienen over alle gedragingen van HMC en de mensen die bij HMC werken. Voorwaarde is wel dat de gedragingen gebeuren in het kader van de zorgverlening. De klacht kan zowel gaan over de behandeling van de patiënt zelf als over de behandeling van een naaste van de patiënt.
- 4.2 Erkent HMC (of een medewerker van HMC) iemand niet als vertegenwoordiger van de patiënt? Dan kan hij hierover een klacht indienen. Er wordt dan beoordeeld of de weigering terecht is.
- 4.3 Een klacht over vergoeding door de zorgverzekeraar van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt niet onder de klachtenregeling. Het gaat hier namelijk niet om een gedraging van HMC.
- 4.4 Kan een klacht niet goed beoordeeld worden? Dan neemt HMC die niet in behandeling. Een reden kan bijvoorbeeld zijn dat de gedragingen waarover de klacht gaat, erg lang geleden plaatsvonden. Klachten die zich langer dan 10 jaar geleden hebben voorgedaan worden in ieder geval niet in behandeling genomen. De klager wordt hierover door HMC schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd. Ook wijst HMC de klager op de mogelijkheid om dit besluit voor te leggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen (zie artikel 11).

Artikel 5 Het indienen van een klacht

- 5.1 De patiënt dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Dit kan op de volgende manieren:
- De patiënt kan de klacht schriftelijk of per e-mail indienen;
 - Als de klacht zich daarvoor leent, kan de patiënt de klacht ook mondeling of telefonisch indienen. De klachtenfunctionaris registreert de klacht hierna.
- 5.2 De volgende personen kunnen een klacht indienen:
- een patiënt;
 - de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - de nabestaanden van de patiënt,
 - een naaste van de patiënt die door zijn relatie met de patiënt contact heeft met HMC. Deze naaste kan dan alleen een klacht indienen over een gedraging of beslissing van (een medewerker van) HMC die tegen die naaste zelf gericht is.

Toelichting 3

Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

- 6.1 Nadat een klacht zoals bedoeld in artikel 5 is ingediend:

- ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging;
- vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert deze over de mogelijkheden van klachtbehandeling.
- daarna bepaalt de klager of de klachtbehandeling al dan niet ingezet zal worden.
- Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt.

Heeft de klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht? Dan wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit 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.

6.2 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 16;
- b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling (zie artikel 7);
- c. verzoek om een oordeel: de raad van bestuur beoordeelt - eventueel na een advies daartoe van de klachtenadviescommissie – of de klacht gegrond of ongegrond is (zie artikel 8 en Addendum).
- d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de afdeling Gezondheidsrecht worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar (artikel 10);

6.3 Als 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.

Artikel 7 Behandeling door de klachtenfunctionaris

- 7.1 Als de klager ervoor kiest niet te klagen bij de direct betrokken medewerker of diens direct leidinggevende, of de klager voelt zich daar niet, dan wel onvoldoende gehoord, dan wendt hij zich met zijn klacht tot de klachtenfunctionaris. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 5 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
- 7.2 De klachtenfunctionaris kan met de klager afspreken dat hij eerst samen met de klager en de betrokken zorgverlener(s)/medewerker(s) of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling). De klachtenfunctionaris zal in elk geval binnen vier weken na ontvangst van een klacht de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen. Voor de behandeling van een schriftelijk ingediende klacht wordt de wettelijke termijn aangehouden (zie artikel 9).
- 7.3 De klachtenfunctionaris analyseert de klacht en gaat na of/wat:
 - de klacht inderdaad deze zorgaanbieder (of voor hem werkzame personen) betreft;
 - de klager ook bevoegd is tot klagen (als cliënt of vertegenwoordiger, of naaste van de cliënt);
 - de inhoud van de klacht is en wie de daarbij betrokken zorgverleners zijn;
 - de urgentie van aanpak is;
 - de voorgeschiedenis is c.q. wat al is ondernomen ter oplossing van de klacht;
 - de doelen, verwachtingen en wensen van de klager zijn.
- 7.4 De klachtenfunctionaris stuurt de klacht, zodra de informatie zoals bedoeld in artikel 7.3 volledig is, naar de betrokken zorgverlener/medewerker. De klachtenfunctionaris vraagt de zorgverlener/medewerker om binnen veertien dagen te reageren op de klacht.
- 7.5 De klachtenfunctionaris zal de klager de reactie van de betrokken medewerker toesturen. De klachtenfunctionaris probeert ook het ongenoegen tussen partijen weg te nemen.

- 7.6 De klachtenfunctionaris kan de klager uitnodigen voor een gesprek. In dat gesprek licht de klachtenfunctionaris de reactie van de betrokken zorgverlener/medewerker toe. In overleg met klager kan de betrokken zorgverlener/medewerker aan dit gesprek deelnemen.
- 7.7 De klachtenfunctionaris registreert het resultaat van de bemiddeling.
- 7.8 Vindt de klager dat de klacht is opgelost? Dan registreert de klachtenfunctionaris dit en sluit hij de klacht af. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk aan de klager wat de uitkomst is van de behandeling van de klacht en welke eventuele maatregelen ter verbetering er door HMC zijn genomen naar aanleiding van de klacht. Verder staat in de schriftelijke bevestiging binnen welke termijn eventuele maatregelen van kracht zijn.
- 7.9 De klachtenfunctionaris onderhoudt zich met de klager over het verloop van de bemiddeling en de verdere afhandeling van de klacht.
- 7.10 Indien de klachtbehandeling niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog aan de zorgaanbieder een oordeel te vragen dan wel de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.

Artikel 8 Oordeel van de raad van bestuur

- 8.1 Vraagt een klager om een oordeel over zijn klacht? Dan biedt HMC de mogelijkheid om de klacht kosteloos te laten onderzoeken door de klachtenadviescommissie. De klachtenadviescommissie werkt volgens de Regeling Klachtenadviescommissie (Addendum 1).
- 8.2 De klager kan contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor advies. Dit advies kan gaan over hoe hij de klacht kan formuleren, welke informatie nodig is, alvorens deze naar de klachtenadviescommissie wordt gestuurd.
- 8.3 De klachtenfunctionaris kan de klachtenadviescommissie alle informatie geven van een eventueel bemiddelingstraject. Dit doet de klachtenfunctionaris alleen als alle partijen binnen dit bemiddelingstraject dat goed vinden.
- 8.4 Wil de klager de klacht niet laten onderzoeken door de klachtenadviescommissie? Dan kan de raad van bestuur ook een oordeel geven over de klacht zonder een onderzoek door de klachtenadviescommissie. De klachtenfunctionaris kan de raad van bestuur dan alle informatie geven van een eventueel bemiddelingstraject. Dit doet de klachtenfunctionaris alleen als alle partijen binnen dit bemiddelingstraject dat goed vinden. De raad van bestuur geeft dan een oordeel op basis van de schriftelijke klacht van de klager;
- de schriftelijke reactie van de aangeklaagde;
 - het medisch dossier. De raad van bestuur gebruikt het medisch dossier niet als dat volgens de wet niet mag of als hier bezwaar tegen is gemaakt;
 - de klachtenregistratie die de klachtenfunctionaris heeft gemaakt. Dit gebeurt niet als de klager en/of de aangeklaagde hier bezwaar tegen heeft gemaakt;
 - een eventuele (tuchtrecht)uitspraak over (een deel van) de klachtonderdelen.

Artikel 9 Termijn voor het afhandelen van een klacht

- 9.1 HMC streeft ernaar om een klacht zo snel mogelijk te behandelen, maar in ieder geval binnen zes weken.
- 9.2 Is er meer dan zes weken nodig om een klacht te behandelen? Dan laat HMC dit voordat deze zes weken voorbij zijn weten aan de klager en aan de aangeklaagde. Dat gebeurt schriftelijk of via e-mail. HMC mag maximaal vier weken extra de tijd nemen voor de klachtafhandeling. De totale termijn is maximaal tien weken vanaf het moment dat de (schriftelijke) klacht is ingediend of zoveel langer dan nodig is met instemming van de klager.

- 9.3 Kan HMC ook binnen deze verlengde termijn geen oordeel geven over de klacht? Dan laat HMC dit weten aan de klager en aan de aangeklaagde. Dat gebeurt schriftelijk of via e-mail. HMC legt dan uit waarom het niet lukt om de klacht op tijd te behandelen. Ook geeft HMC aan binnen welke termijn er dan wel een oordeel komt over de klacht.

HMC vraagt de klager om binnen twee weken te laten weten of hij dit oordeel wil afwachten. Wil de klager dit? Dan spreekt HMC een nieuwe termijn af met de klager voor het afhandelen van de klacht. Wil de klager de klacht liever indienen bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen? Dan stopt HMC met het behandelen van de klacht. De Geschillencommissie Ziekenhuizen zorgt dan voor de verdere afhandeling.

Wil klager een oordeel van de raad van bestuur? Dan vangt die behandeltermijn aan op de dag waarop de klacht schriftelijk wordt ingediend bij de klachtenadviescommissie (Addendum, artikel 5 en 6) dan wel bij de raad van bestuur.

Artikel 10 Verzoek om een financiële vergoeding

- 10.1 Wil de klager een financiële vergoeding omdat hij schade heeft geleden? Dan behandelt HMC de klacht als een schadeclaim. De claim wordt dan gestuurd naar de afdeling Gezondheidsrecht. Die zal de claim zelf behandelen of de behandeling helemaal of gedeeltelijk overdragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van HMC.
- 10.2 De klager krijgt normaal gesproken binnen vijf werkdagen na ontvangst van de claim een ontvangstbevestiging met daarin onder meer de gegevens van de contactpersoon.
- 10.3 De behandeling van de schadeclaim gebeurt volgens de Gedragscode Openheid Medische Incidenten: betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA 2012). Alleen de termijn die de Gedragscode noemt geldt niet voor de behandeling van deze schadeclaim. In het belang van de patiënt wijkt HMC hiervan af en hanteert de termijnen die worden genoemd in artikel 9.

Artikel 11 Behandeling door de Geschillencommissie Ziekenhuizen

- 11.1 Het kan zijn dat een klacht, na behandeling volgens deze klachtenregeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost. Wil de klager zich hier niet bij neerleggen? Dan is er sprake van een geschil. De klager kan dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
- 11.2 De klager kan ook rechtstreeks een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie (dus zonder een oordeel van HMC te vragen). Dat kan alleen als:
- a. klager onder de gegeven omstandigheden zijn of haar klacht in alle redelijkheid niet bij HMC kon indienen; of
 - b. volgens klager de wettelijke termijn is verstreken voor afhandeling van de klacht door HMC.
- 11.3 De klager moet een geschil binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van HMC indienen bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen. De schriftelijke bevestiging van de klachtenfunctionaris aan klager wat de uitkomst van de klacht is en dat het dossier gesloten zal worden zoals beschreven in artikel 7.8 van deze regeling, dient voor wat betreft het aanvangen van deze termijn van één jaar gelijk gesteld te worden aan een gedagtekend oordeel van de raad van bestuur.

Artikel 12 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 12.1 Heeft een klager niet alleen een klacht over HMC, maar ook over andere zorgaanbieders? Dan kan deze klacht onder voorwaarden gezamenlijk worden behandeld. De klacht moet dan gaan over zorg die de betrokken zorgaanbieders aanbieden in onderlinge samenhang. Daarnaast moet klager aangeven dat hij de klacht ook heeft ingediend bij de andere betrokken zorgaanbieders. Is aan deze voorwaarden voldaan? En geeft de klager toestemming voor het

gezamenlijk behandelen van de klacht? Dan neemt de klachtenfunctionaris van HMC contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

- 12.2 De klachtenfunctionaris van HMC spreekt met de andere zorgaanbieders af wie het behandelen van de klacht coördineert en hoe ze de klacht zullen behandelen. Deze afspraken bevestigen de zorgaanbieders aan de klager en aan elkaar. Dit moet uiteindelijk leiden tot:
- a. een gezamenlijk oordeel van de betrokken zorgaanbieders; of
 - b. een apart oordeel van de verschillende zorgaanbieders dat ze wel op elkaar hebben afgestemd.

Artikel 13 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting klachtbehandeling

- 13.1 HMC behandelt een klacht niet verder als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door dit schriftelijk of per e-mail te laten weten. De klager kan de klacht ook mondeling intrekken.
- 13.2 HMC bevestigt het intrekken schriftelijk of per e-mail aan de klager. Als de klacht mondeling wordt ingetrokken, vermeldt HMC ook de datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van het intrekken van de klacht.
- 13.3 HMC kan ook zelf stoppen met het behandelen van de klacht als daar een dringende reden voor is. Bijvoorbeeld als de klager agressief is tegen medewerkers. Of als de klager zich op een andere manier ernstig misdraagt, waardoor doorgaan met het afhandelen van de klacht in alle redelijkheid niet meer kan worden verlangd van HMC. HMC zal de klager schriftelijk informeren over het stoppen van het behandelen van de klacht en uitleggen waarom dit gebeurt.

Artikel 14 Geheimhouding

Iedereen die is betrokken bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht deze gegevens geheim te houden. Hier gelden twee uitzonderingen op. Eén uitzondering is als hij de gegevens moet bekendmaken vanwege wetgeving. De andere uitzondering is als hij de gegevens moet bekendmaken vanuit zijn taak bij het uitvoeren van de klachtenregeling.

Artikel 15 Registratie

- 15.1 Als de klachtenfunctionaris de klacht registreert, slaat HMC deze op in een daarvoor opgezette database. De klachtenfunctionaris van HMC zal deze database regelmatig analyseren. HMC kan op basis van deze analyse maatregelen nemen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.
- 15.2 De database voldoet aan de geldende wet- en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 16.1 HMC bewaart alles wat te maken heeft met een klacht in een (digitaal) dossier. Dit klachtendossier staat los van het medisch dossier. HMC bewaart een klachtendossier minimaal tien jaar na het sluiten van de klacht.
- 16.2 HMC bewaart documenten over een klacht niet in het medisch dossier van de patiënt.

HOOFDSTUK 5 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 Overige klacht- en meldingstrajecten

- 17.1 Een klager mag zijn klacht ook indienen bij een andere (externe) klachteninstantie.

- 17.2 De klachtenfunctionaris geeft de klager informatie over de mogelijkheden op dit gebied als klager dat wil.
- 17.3 Als klager zijn klacht aanhangig heeft gemaakt bij een rechterlijke instantie of bij één van de Medische Tuchtcolleges neemt HMC de klacht niet in behandeling dan wel staakt zij de behandeling van de al lopende klacht in afwachting van de uitkomsten van die procedure(s).

Artikel 18 Kosten

- 18.1 HMC berekent geen kosten voor de interne klachtenprocedure.
- 18.2 Aan de behandeling van de klacht door de Geschillencommissie Ziekenhuizen zijn wel kosten verbonden. Meer hierover leest u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.
- 18.3 Als de klager of aangeklaagde zelf externe ondersteuning of bijstand vraagt, bijvoorbeeld door een advocaat, dan zijn de kosten daarvan voor eigen rekening. Dat geldt ook als de klager of aangeklaagde zelf vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen betreft bij de afhandeling van de klacht.

Artikel 19 Jaarverslag

HMC brengt ieder jaar voor 1 april een geanonimiseerd verslag uit over het voorgaande jaar. Hierin staat het aantal klachten van dat jaar en waar de klachten over gingen. Het verslag geeft ook voorbeelden van kwaliteitsverbetering die is ingezet na ontvangst van individuele klachten of na een analyse van alle klachten.

Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

Patiënten moeten kunnen weten dat er een klachtenregeling is waar zij gebruik van kunnen maken. Daarom plaatst HMC de klachtenregeling op de voor iedereen toegankelijke website www.haaglandenmc.nl. Als patiënten daarom vragen, geeft HMC hen een exemplaar van deze regeling.

Artikel 21 Evaluatie

De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar nadat deze in werking treedt. Daarna evalueert de raad van bestuur de regeling zo vaak als ze dat wenselijk vindt.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging klachtenregeling

- 22.1 De raad van bestuur van HMC stelt deze regeling vast en kan de regeling wijzigen.
- 22.2 Wijzigingen in de regeling, die niet in strijd zijn met de wettelijke bepalingen, kunnen door zowel de klachtenfunctionaris, de klachtenadviescommissie als door de raad van bestuur worden voorgesteld.
- 22.3 De raad van bestuur legt voorgenomen besluiten om de regeling vast te stellen of te wijzigen voor aan:
- a. de cliëntenraad van HMC. De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling en kan daarnaast ongevraagd advies uitbrengen over de manier waarop binnen HMC met klachten wordt omgegaan;
 - b. de ondernemingsraad van HMC. De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht over de regeling op het gebied van de behandeling van klachten.

Artikel 23 Datum inwerkingtreding en citeertitel

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2017.

Deze regeling is aangepast op 1 mei 2024.

HOOFDSTUK 6 TOELICHTINGEN

Toelichting 1

HMC sluit bij de definitie van het begrip klacht aan bij de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (de VKIG). Door de VKIG wordt onder een klacht verstaan: “Elke naar voren gebrachte onvrede over een gedraging (het handelen of functioneren, daaronder ook begrepen organisatorische omstandigheden, middelen) van een zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen, jegens de cliënt en/of jegens diens naaste, vertegenwoordiger of nabestaande. Het begrip ‘klacht’ kent geen beperkingen wat betreft uitingvorm, plaats en wijze van indiening, doel van de klager, inhoud, complexiteit, ernst of ‘terechtheid’.”

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dit wetsartikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op ‘een gedraging jegens een cliënt’. Onder een gedraging valt ook het ‘nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen’. De klacht kan daarnaast een weigering van de zorgaanbieder betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen niet zijnde een WVGZ-klacht.

Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (WVGZ)-klachten en Wet zorg en dwang (WZD)klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden (zie hierover de ‘Handreiking somatische zorg in de Wvkgz’ (2019, par. 4.1.2) en de Handreiking Wet zorg en dwang in ziekenhuizen en revalidatiecentra (2022, par. 2.6 en 3.4).

Voor de vraag of iemand ‘voor de zorgaanbieder werkzaam is’, is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet van belang. Een klacht kan daarom betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op uitzendkrachten of vrijwilligers.

Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt niet onder deze regeling.

Toelichting 2

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder ‘een daartoe geschikt te achten persoon’ aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen naar ieders tevredenheid (art. 16 lid 2 Wkkgz). Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft, conform het beroepsprofiel van de ‘Vereniging voor Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg (VKIG) in het kader van individuele klachtbehandeling de volgende taken:

- zorgt voor de eerste (emotionele) opvang:
 - luistert naar het verhaal van klager en aangeklaagde
 - verkent met klager de klacht, diens vragen, doelen en wensen
- geeft informatie en advies over:
 - de rol en taken van de klachtenfunctionaris;
 - de verschillende klachtmogelijkheden en de wettelijke kaders en over de rol van klager en aangeklaagde bij klachtafhandeling;
 - rechten en plichten mogelijkheden om buiten de zorgaanbieder inhoudelijke, procedurele, juridische en/of emotionele bijstand te verkrijgen;
- verleent bijstand:
 - biedt begeleiding bij het verhelderen van rechtspositie, van de klacht en doelen;
 - verkent met klager diens wensen voor bijstand en biedt die bijstand of verwijst zo nodig adequaat
 - ondersteunt betrokkenen bij het komen tot een keuze
 - verzamelt informatie

- bemiddelt en probeert met een passende aanpak te komen tot een (voorlopige) oplossing van het probleem;
- procesbegeleiding en voortgangsbewaking.

Naast klachtbehandeling, is ook klachtenmanagement een belangrijke taak van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris geeft voorlichting en scholing, draagt middels registratie en analyse van klachten bij aan kwaliteitsverbetering en begeleidt zorgverleners of patiënten, naasten of nabestaanden eventueel in bijzondere situaties, bijvoorbeeld in de rol van patiëntencontactpersoon.

De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.

Toelichting 3

Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen. Dit kan door een door hem aangewezen of gemachtigd persoon.

Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

De cliënt is de persoon die zorg vraagt of aan wie HMC zorg geeft of heeft gegeven. HMC spreekt als ziekenhuis liever over “patiënt”. In deze regeling noemen we de cliënt daarom “patiënt”;

De klachtenregeling houdt ook rekening met de mogelijkheid dat een patiënt zelf niet in staat is om een klacht in te dienen, maar dat een vertegenwoordiger dit namens hen doet. Een vertegenwoordiger is degene die hiertoe op grond van de WGBO of een andere wet(telijke bepaling) bevoegd is. Het gaat dus niet alleen om formele wettelijk vertegenwoordigers. De klachtenregeling houdt op deze manier rekening met de mogelijkheid dat een derde namens patiënten kan klagen als deze zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen formele wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hen een klacht in te dienen.

Ook nabestaanden hebben het recht om te klagen. De term ‘nabestaanden’ is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- 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 en in de tweede graad in de zijlijn.
Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene.
Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.

Een nabestaande heeft dus het recht om te klagen. Dat betekent niet dat zorgverleners ook (alle) gegevens uit het medisch dossier van de overledene met de nabestaande mag delen. Die gegevens vallen namelijk onder het medisch beroepsgeheim. Dat beroepsgeheim geldt ook na het overlijden van de patiënt. Per situatie zal er gekeken moeten worden of er informatie met de nabestaande kan worden gedeeld en zo ja, welke informatie. Zie daarover uitgebreid de KNMG-handreiking ‘Inzage in medische dossiers door nabestaanden’. Als er geen of maar beperkte informatie mag worden gedeeld, kan dit tot gevolg hebben dat de klacht niet goed beoordeeld kan worden en dat HMC deze daarom niet in behandeling kan nemen (zie ook art. 4.4)

Tot slot kunnen naasten van de patiënt een klacht indienen over gedragingen jegens henzelf als naaste in het kader van de zorgverlening aan de patiënt. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan een klacht over de communicatie.

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de politie, het openbaar ministerie of de (civiele)rechter.

Toelichting 4

Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd

Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling.

Toelichting 5

In artikel 3 wordt beknopt de opvang en afhandeling beschreven van onvrede die direct bij de betrokken medewerkers van HMC wordt geuit. Het gaat hier om een informele werkwijze. Geprobeerd wordt om samen laagdrempelig een praktische oplossing te vinden die recht doet aan ieders belangen.

Formeel vallen deze uitingen van onvrede niet onder de Wkkgz. HMC geeft er echter wel de voorkeur aan dat de onvrede in eerste instantie met de betrokken zorgverlener, medewerker of de direct leidinggevende besproken wordt. Meestal leidt een gesprek waarin de klager duidelijk aangeeft waarover hij niet tevreden is, maar waarin de betrokken medewerker ook zijn visie kan geven, namelijk tot een bevredigende oplossing. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris bij dit gesprek bemiddelen. Mocht klager niet tevreden zijn met de geboden oplossing, dan kan hij zich alsnog wenden tot de klachtenfunctionaris.

ADDENDUM REGLEMENT KLACHTENADVIESCOMMISSIE

Hoofdstuk 1 De klachtenadviescommissie

Artikel 1 Samenstelling

- 1.1 De klachtenadviescommissie is zo samengesteld 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.
- 1.2 De (vice)voorzitter van de klachtenadviescommissie is een jurist die niet aan HMC is verbonden.
- 1.3 De leden zijn lid van de klachtenadviescommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggenspraak.
- 1.4 De raad van bestuur kan op verzoek van de klachtenadviescommissie de commissie tijdelijk (voor de duur van de behandeling van de klacht) uitbreiden met een deskundige. De klachtenadviescommissie zal tijdig bekendmaken aan klager en betrokkene(n) welke deskundige wordt benoemd. Klager en betrokkene(n) kunnen binnen 5 dagen na deze bekendmaking gemotiveerd bezwaar maken tegen de persoon van de deskundige als er sprake is van objectief te rechtvaardigen twijfel over diens onafhankelijkheid, onpartijdigheid en/of deskundigheid.

Artikel 2 Benoeming, schorsing en ontslag van de commissieleden

- 2.1 De leden van de klachtenadviescommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur.
- 2.2 De cliëntenraad adviseert over een voorgenomen besluit tot benoeming van een voorzitter en/of een lid van de klachtenadviescommissie. Na ontvangst van het advies vindt de definitieve benoeming door de raad van bestuur plaats.
- 2.3 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.
- 2.4 Het lidmaatschap van de klachtenadviescommissie eindigt door:
 1. het verstrijken van de (maximale) benoemingstermijn;
 2. tussentijds aftreden van het lid;
 3. overlijden van het lid;
 4. ontslag door de raad van bestuur;
 5. het bereiken van de leeftijd van 70 jaar, tenzij een overgangstermijn is afgesproken of andere afspraken zijn gemaakt.
- 2.5 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. Ook kan de klachtenadviescommissie een dergelijk verzoek doen wegens een andere dringende reden.

- 2.6 Voordat een lid geschorst of ontslagen kan worden zal de raad van bestuur het betrokken lid in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord. Een schorsing duurt niet langer dan drie maanden.

- 2.7 Als leden van de klachtenadviescommissie zijn afgetreden mogen zij een klachtbehandeling afmaken waaraan zij voor hun aftreden zijn begonnen. Dit geldt niet als artikel 2.5 van toepassing is.
- 2.8 De leden ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding/vacatiegeld.

Artikel 3 Secretaris

- 3.1 De raad van bestuur zorgt ervoor dat de klachtenadviescommissie een secretaris heeft. De raad van bestuur overlegt hierover met de voorzitter van de klachtenadviescommissie. De secretaris is geen lid van de klachtenadviescommissie.
- 3.2 De secretaris heeft onder meer tot taak de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie te structureren, de vergaderingen van de klachtenadviescommissie voor te bereiden (inclusief het verzenden van stukken) en het secretariaat (inclusief het archief) van de klachtenadviescommissie te verzorgen.
- 3.3 De secretaris is voor de klachtbehandeling het eerste aanspreekpunt voor klagers en betrokkenen.

Artikel 4 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 of per e-mail opvragen van informatie bij klager, betrokkene(n) en derden vanbinnen en buiten het ziekenhuis;
- e. Het oproepen en horen van klager en betrokkene(n);
- f. Het op kosten van HMC inschakelen van een tolk als dat de uitwisseling van informatie tussen partijen en de klachtenadviescommissie en een zorgvuldig onderzoek ten goede komt;
- g. Het bieden van inzage in en het verstrekken van afschriften van alle stukken waarop de klachtenadviescommissie haar oordeel baseert aan klager en betrokkene(n);
- h. Het uitbrengen van een advies aan de raad van bestuur over de gegrondheid van de klacht, al dan niet met aanbevelingen aan de raad van bestuur;
- i. Het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de raad van bestuur.

Artikel 5 Indiening van een klacht bij de klachtenadviescommissie

- 5.1 Een door een patiënt zelf ingediende klacht bevat in ieder geval:
- De naam, voorletters, adres, contactgegevens en geboortedatum van de patiënt;
 - De klacht en de feiten en gronden waarop de klacht berust, zoveel mogelijk voorzien van namen van betrokken hulpverleners, data, feiten en verdere omstandigheden;
 - Een handtekening.
- 5.2 Als de klacht door een ander dan de patiënt wordt ingediend, dient naast de onder 5.1 genoemde gegevens te worden vermeld:
- Of de patiënt toestemming geeft voor het indienen van de klacht;
 - Welke relatie de klager heeft met de patiënt.
- 5.3 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).

- 5.4 Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail door de klager ingediend bij de secretaris van de klachtenadviescommissie.

Hoofdstuk 2 Klachtenbehandeling bij de klachtenadviescommissie

Artikel 6 Behandeling van een klacht

- 6.1 De klacht wordt in behandeling genomen zodra deze door de klachtenadviescommissie is ontvangen en aan alle eisen van artikel 5 is voldaan. De secretaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst, schriftelijk of per email.

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. In dit geval wordt de klacht pas in behandeling genomen als de toestemming is gegeven.

- 6.2 De klachtenadviescommissie streeft ernaar om een klacht zo snel mogelijk te behandelen, maar in ieder geval binnen zes weken. Is er meer dan zes weken nodig om een klacht te behandelen? Dan laat de secretaris van de klachtenadviescommissie dit voordat deze zes weken voorbij zijn weten aan de klager. Dat gebeurt schriftelijk of via e-mail. De klachtenadviescommissie mag maximaal vier weken extra de tijd nemen voor de klachtafhandeling. De totale termijn is maximaal tien weken vanaf het moment dat de (schriftelijke) klacht is ingediend of zoveel langer als nodig is met instemming van de klager.
- 6.3 Kan er ook binnen deze verlengde termijn geen oordeel worden gegeven over de klacht? Dan laat de secretaris van de klachtenadviescommissie dit weten aan de klager. Dat gebeurt schriftelijk of via e-mail. De secretaris van de klachtenadviescommissie legt dan uit waarom het niet lukt om de klacht op tijd te behandelen. Ook geeft de secretaris van de klachtenadviescommissie aan binnen welke termijn er dan wel een oordeel komt over de klacht. Wil de klager de klacht liever indienen bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen? Dan stopt de klachtenadviescommissie met het behandelen van de klacht. De Geschillencommissie Ziekenhuizen zorgt dan voor de verdere afhandeling.
- 6.4 In aanvulling op artikel 4 van de klachtenregeling kan de klachtenadviescommissie besluiten een klacht (nog) niet of slechts op onderdelen in behandeling te nemen indien:
- De klachtenfunctionaris nog niet op de hoogte is van de klacht. In dat geval is de klachtenadviescommissie bevoegd om de klacht niet in behandeling te nemen en de klager te verwijzen naar de klachtenfunctionaris;
 - De klachtenadviescommissie wordt gevraagd zich (uitsluitend) uit te laten over aansprakelijkheid van HMC en/of voor HMC werkzame personen;
 - De klachtenadviescommissie wordt gevraagd zich (uitsluitend) uit te laten over een verzoek tot schadevergoeding;
 - Dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtenadviescommissie is behandeld of nog in behandeling is en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling rechtvaardigen;
 - De klager niet een persoon is als bedoeld in artikel 6.
- 6.5 Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenadviescommissie (nog) niet in behandeling kan worden genomen, krijgt de klager hiervan zo snel mogelijk schriftelijk of per e-mail bericht met vermelding van de reden.
- 6.6 Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenadviescommissie wel kan worden behandeld, onderzoekt de klachtenadviescommissie de klacht door middel van hoor en wederhoor. Daarom 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.

- 6.7 Klager kan de klacht intrekken. Dit moet schriftelijk of per e-mail worden aangegeven. De klachtenadviescommissie stuurt een bevestiging van de intrekking.
- 6.8 Klager en betrokkene(n) kunnen zich 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.
- 6.9 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. De zittingscommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een (vice) voorzitter.
- 6.10 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.
- 6.11 De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de samenstelling van de zittingscommissie.
- 6.12 De hoorzitting is besloten en de aanwezigen zijn gehouden vertrouwelijkheid en geheimhouding in acht te nemen. De secretaris is aanwezig bij de hoorzitting en de beraadslagingen en maakt daarvan aantekeningen, die uitsluitend voor intern gebruik bedoeld zijn. Bij de hoorzitting kan door de secretaris een geluidsopname worden gemaakt om op basis daarvan een kort zakelijk weergegeven verslag te kunnen maken. Nadat het verslag is gemaakt zal de geluidsopname worden gewist. De (tijdelijke) geluidsopname zal hierdoor geen formeel onderdeel uitmaken van het klachtendossier dat door de secretaris wordt gehouden en kwalificeert daardoor ook niet als bestand in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 6.13 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.

Artikel 7 Advies

- 7.1 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.
- 7.2 De klachtenadviescommissie kan de raad van bestuur adviseren de klacht gegrond, ongegrond, deels gegrond of deels ongegrond te verklaren.
- 7.3 Uit het advies van de klachtenadviescommissie blijkt de wijze waarop de klachtenadviescommissie de klacht heeft behandeld en wordt het advies gemotiveerd. Het advies bevat de namen van de commissieleden die het advies vastgesteld hebben. Het advies wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 7.4 De klachtenadviescommissie kan in het advies aanbevelingen doen aan de raad van bestuur.
- 7.5 Het advies wordt samen met een schriftelijke reactie op het advies van de raad van bestuur aan de klager en aangeklaagde(n) toegezonden. De schriftelijke reactie is een oordeel in de zin van de Wkkgz. 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. Als in het advies aanbevelingen worden gedaan geeft de raad van bestuur gemotiveerd aan of HMC deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
- 7.6 Na afloop van de behandeling van de klacht wordt de klager en de betrokken zorgverlener 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 8 Geheimhouding

- 8.1 De leden en de secretaris van de klachtenadviescommissie hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt.
- 8.2 De geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort na beëindiging van hun functioneren als lid of secretaris.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 9 Aansprakelijkheid

De leden van de Klachtencommissie zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot de beoordeling van een klacht waarop dit reglement van toepassing is.

Artikel 10 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 11 Slotbepalingen

- 11.1 Deze regeling kan jaarlijks worden geëvalueerd op basis van:
- de ervaringen van de commissieleden;
 - de ervaringen van de klagers en/of de betrokken zorgverleners;
 - de kwaliteit van de adviezen;
 - de termijn waarbinnen de adviezen zijn uitgebracht.
- 11.2 De raad van bestuur kan op basis van de uitkomsten van deze evaluatie besluiten de klachtenadviescommissie op te heffen.
- 11.3 De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtenadviescommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
- 11.4 De klachtenadviescommissie beslist in gevallen waarin deze regeling niet voorziet.