

## **Huishoudelijk Reglement Klachtenonderzoekscommissie Bernhoven**

Huishoudelijk reglement op grond van artikel 7 van het Reglement Klachtenonderzoekscommissie Bernhoven. Dit reglement is vastgesteld na overleg met het Directiecomité van Bernhoven.

Bernhoven heeft voor de behandeling van klachten van patiënten meerdere behandeltrajecten in het leven geroepen (vgl. artikel 22 Klachtenregeling Patiënten Bernhoven). Dit huishoudelijk reglement is van toepassing in het geval dat een klager na overleg met de klachtenfunctionaris een oordeel van het Directiecomité over de klacht wenst. Dan onderzoekt de klachtenonderzoekscommissie eerst de klacht en brengt advies uit aan het Directiecomité. Het Directiecomité geeft bij zijn oordeel aan welke eventuele aanbevelingen van de klachtenonderzoekscommissie het wel of niet overneemt en op welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd

Waar hierna wordt gesproken over 'hij' of 'klager', wordt ook 'zij' of 'klaagster' bedoeld.

### **Artikel 1 Taak van de Klachtenonderzoekscommissie**

1. Indien een klager na overleg met de klachtenfunctionaris een oordeel van het Directiecomité over zijn klacht wenst, dan onderzoekt de klachtenonderzoekscommissie de klacht en brengt een schriftelijk advies uit over de gegrondheid daarvan aan het Directiecomité. Indien mogelijk bevat het advies ook aanbevelingen aan het Directiecomité.
2. De klachtenonderzoekscommissie kan ook ongevraagd advies uitbrengen aan het Directiecomité.
3. De klachtenonderzoekscommissie draagt zorg voor registratie van de ingediende en afgehandelde klachten.
4. De klachtenonderzoekscommissie stelt na afloop van elk kalenderjaar binnen twee maanden een jaarverslag op, waarin geanonimiseerde gegevens zijn opgenomen. Dit jaarverslag maakt onderdeel uit van het jaarverslag van Bernhoven en is daarmee openbaar.

### **Artikel 2 Het voorleggen van een klacht aan het Directiecomité**

1. Indien de klager, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, een oordeel van het Directiecomité inzake de klacht wenst, dan dient hij het Directiecomité daarom schriftelijk te verzoeken.
2. De klachtenfunctionaris stelt het Directiecomité hiervan binnen 5 dagen schriftelijk op de hoogte.
3. Het Directiecomité legt binnen één week na ontvangst van het schriftelijk verzoek, de klacht voor advies voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
4. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht bij de onderzoekscommissie ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht door de onderzoekscommissie, waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager zijn vermeld.
5. De klachtenfunctionaris stuurt, zo veel mogelijk gelijktijdig met het op de hoogte stellen van het Directiecomité, met toestemming van de klager de informatie betreffende de klacht door aan de secretaris van de onderzoekscommissie.

### **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

Ontvankelijkheid

1. Na ontvangst van alle informatie betreffende de klacht, beoordeelt de klachtenonderzoekscommissie als eerste de ontvankelijkheid van de klacht.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie onvoldoende informatie bevat om in behandeling te kunnen worden genomen, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen. Bij niet tijdige aanlevering van de desbetreffende informatie kan klager niet ontvankelijk worden verklaard. Indien klager zich terecht beroept op overmacht kan de klachtenonderzoekscommissie besluiten de termijn van twee weken te verlengen.
3. De behandeltermijn wordt opgeschort met ingang van de dag na die waarop de klachtenonderzoekscommissie klager in de gelegenheid heeft gesteld de aanvullende informatie te verschaffen, tot de dag waarop de desbetreffende informatie is verschaft of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
4. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie niet ontvankelijk is, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen. De klachtenonderzoekscommissie stelt het Directiecomité hiervan schriftelijk op de hoogte.
5. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt door het Directiecomité onder vermelding van de reden, zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

#### Inhoudelijke behandeling

6. In het geval van een ontvankelijke klacht stelt de klachtenonderzoekscommissie een onderzoek in, tenzij behandeling vanwege een bemiddelingsvoorstel is of wordt opgeschort.
7. Voor zover dit in het kader van een eventuele eerdere fase van de behandeling van de klacht nog niet is geschied, wordt een aangeklaagde zo spoedig op de hoogte gesteld van het feit een klacht tegen hem is ingediend, van de inhoud van de klacht en van het feit dat de klacht door de klachtenfunctionaris op verzoek van de klager is overgedragen aan de klachtenonderzoekscommissie. De aangeklaagde ontvangt een afschrift van een schriftelijke klacht en van het schriftelijk verzoek om een oordeel van de zorgaanbieder.
8. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen tien dagen nadat hij van de klacht op de hoogte is gesteld schriftelijk op de klacht te reageren. De aangeklaagde kan besluiten te volstaan met de informatie die hij in een eventuele eerdere fase van de behandeling van de klacht beschikbaar heeft gesteld. De reactie gaat zo veel mogelijk vergezeld van stukken die de reactie onderbouwen.
9. Naar aanleiding van een gemotiveerd verzoek van de aangeklaagde kan de onderzoekscommissie de in het vorige lid bedoelde termijn met ten hoogste tien dagen verlengen.

#### Mondelinge of schriftelijke toelichting, hoorzitting, vraaggesprek

10. De klachtenonderzoekscommissie stelt de klager tijdens de behandeling van de klacht in de gelegenheid een mondelinge of schriftelijke toelichting te geven op de klacht.
11. De klachtenonderzoekscommissie heeft de mogelijkheid om klager en aangeklaagde tijdens een hoorzitting in aanwezigheid van elkaar te horen. Van een dergelijke hoorzitting wordt een (beknopt) verslag gemaakt. Dit verslag is niet openbaar.
12. Klager en aangeklaagde worden niet in elkaars aanwezigheid gehoord wanneer één van hen daartegen bezwaar maakt of wanneer de klachtenonderzoekscommissie gegronde redenen heeft dit niet wenselijk te achten.
13. De klachtenonderzoekscommissie heeft de mogelijkheid om apart met de aangeklaagde en/ of de klager een vraaggesprek te voeren om de toedracht van de klacht in kaart te brengen.

## Bijstand

14. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

## Inbrengen van stukken

15. De klachtenonderzoekscommissie neemt alleen kennis van tijdens de behandeling nieuw ingebrachte stukken, indien het voor de andere partij, gezien de fase van de behandeling en de inhoud van deze stukken, mogelijk is daarop voldoende inhoudelijk te reageren.
16. Voor zover het inbrengen van nieuwe stukken van invloed is op de termijn voor de behandeling van de klacht, vindt daarover afstemming plaats met klager en aangeklaagde door de secretaris van de klachtenonderzoekscommissie en wordt zo nodig de behandeltermijn opgeschort.
17. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht waarover de klachtenonderzoekscommissie beschikt, tenzij de privacy van derden hierbij in het geding komt. Voorzitter en secretaris beslissen over het recht op inzage.

## Vertrouwelijk en niet openbaar karakter bijeenkomsten klachtenonderzoekscommissie

18. De klachtenonderzoekscommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten, waaronder hoorzittingen.

## **Artikel 4 Het advies van de klachtenonderzoekscommissie**

1. De klachtenonderzoekscommissie komt in besloten vergadering tot een advies inzake de klacht en legt dit schriftelijk vast.
2. Bij de oordeelsvorming streeft de klachtenonderzoekscommissie naar consensus. In geval van blijvende verdeeldheid over de gegrondheid van de klacht beslist de meerderheid. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
3. Het advies van de onderzoekscommissie bevat in ieder geval:
  - a. een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht; t.w. gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond;
  - b. indien mogelijk, aanbevelingen gericht op het verhelpen van de klacht of ter voorkoming van herhaald optreden van klachten;
  - c. indien van toepassing: een uiteenzetting waarom over de klacht geen oordeel kan worden geveld;
  - d. indien van toepassing: een uiteenzetting waarom de klacht met toepassing van artikel 29 Klachtenregeling Patiënten is stopgezet.
4. Het advies is zo geformuleerd dat dit voor alle betrokken duidelijk en navolgbaar is.
5. Het advies wordt zo spoedig mogelijk na het uitbrengen naar klager, aangeklaagde en Directiecomité verstuurd.

## **Artikel 5 Behandeltermijn**

1. De klachtenonderzoekscommissie brengt haar advies op een zodanig tijdstip uit dat het voor het Directiecomité mogelijk is om binnen zes weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek bedoeld in artikel 2 lid 1, tot een oordeel inzake de klacht te komen en dit oordeel aan klager mee te delen.
2. Indien naar het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie de behandeling van de klacht niet binnen zes weken kan worden afgerond, dan doet de klachtencommissie daarvan voor het

verstreken van de termijn schriftelijk of per e-mail mededeling aan de klager met vermelding van de nieuwe termijn. Deze termijn mag ten hoogste met vier weken worden verlengd.

3. In afstemming met de klager is een langere termijn mogelijk. Klager wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid om de klacht in afwachting van het oordeel van het Directiecomité aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen voor te leggen
4. De klager heeft het recht om gedurende de behandeling zijn klacht in te trekken. De klachtenonderzoekscommissie komt dan niet tot een advies over de gegrondheid van de klacht. Zij stuurt een afsluitend bericht naar klager, aangeklaagde en Directiecomité.
5. Indien klager van mening is dat het oordeel van het Directiecomité zijn klacht niet in voldoende mate wegneemt, dan is er sprake van een geschil en heeft klager de mogelijkheid om dit geschil ter beslechting voor te leggen aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen.

#### **Artikel 6 Samenstelling en vergadering van de klachtenonderzoekscommissie**

1. De voorzitter bepaalt mede aan de hand van de te behandelen klacht de samenstelling van de onderzoekscommissie voor de behandeling van de betreffende klacht.
2. De voorzitter en leden van de klachtenonderzoekscommissie bepalen tezamen welk lid c.q. leden tevens plaatsvervangend voorzitter zijn en welke leden elkaar in voorkomend geval zullen vervangen.
3. De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter voor een tijdige afhandeling van de klachten als wel voor een goede taakuitoefening van de klachtencommissie nodig acht. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris van de klachtenonderzoekscommissie de agenda van de vergadering vast.
4. De secretaris draagt zorg voor de administratieve ondersteuning van de klachtenonderzoekscommissie.
5. De vergadering vindt tenminste plaats in aanwezigheid van de (plaatsvervangend) voorzitter en minimaal twee (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie en de secretaris.
6. De vergadering van de klachtenonderzoekscommissie heeft een besloten karakter.

#### **Artikel 7 Overig**

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter, gehoord de commissieleden, of legt de voorzitter de kwestie voor aan het Directiecomité.
2. De secretaris van de klachtenonderzoekscommissie draagt zorg voor vernietiging van het klachtendossier, twee jaar na beëindiging van de klachtenbehandeling.

Aldus vastgesteld door de klachtenonderzoekscommissie,

Voorzitter,

Secretaris,