



Havenziekenhuis

ROTTERDAM



Huishoudelijk reglement klachtencommissie

Huishoudelijk reglement klachtencommissie

Indienen en behandelen van klachten

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend onder vermelding van de naam van de klager (en bij vertegenwoordiging tevens de naam van de patiënt) en de reden van de klacht.
De secretaris van de klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een paar dagen.
Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. Heeft de klacht betrekking op een lid van de klachtencommissie, dan onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van de klacht.
3. De secretaris van de klachtencommissie controleert of de klacht ontvankelijk is.

Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard als:
 - de klacht reeds in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
 - de klacht anoniem is ingediend
 - de klacht geen duidelijk bezwaar bevat als bedoeld in punt 2 van het onderdeel Begripsbepalingen van de Klachtenregeling
 - de klacht reeds aanhangig is gemaakt bij een rechterlijke instantie of een Medisch Tuchtcollege
4. Als de klacht ontvankelijk is stuurt de secretaris een kopie van de klacht naar de aangeklaagde en ter kennisgeving aan een lid van de klachtencommissie.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de mogelijkheid van klachtenbemiddeling. Tenzij de klager en de aangeklaagde daarmee niet akkoord gaan, stelt de secretaris de klacht in handen van de klachtenbemiddelaar. Het resultaat van de bemiddeling wordt afgewacht.
Als de klachtenbemiddeling geen resultaat oplevert, staat voor de klager alsnog de mogelijkheid van klachtenbehandeling door de klachtencommissie open.
6. Indien de klager de klacht rechtstreeks wil laten behandelen door de klachtencommissie legt de secretaris de klacht voor aan de klachtencommissie en wordt de klager geïnformeerd over de procedure van de klachtencommissie. De secretaris vraagt een reactie van de aangeklaagde binnen twee weken. Een kopie van dit verzoek wordt naar de klager gestuurd.
Zodra de reactie van de aangeklaagde binnenkomt bij het secretariaat van de klachtencommissie wordt er een kopie gestuurd naar de klager.
7. Voor een hoorzitting wordt in overleg met betrokkenen een datum gezocht. Klager, aangeklaagde(n) en commissieleden worden hiervoor schriftelijk uitgenodigd. In beginsel zijn alle partijen daarbij aanwezig.
8. Klager kan verzoeken om apart gehoord te worden.
De commissie beslist hierover.
9. Op de hoorzitting wordt de klacht mondeling behandeld. Alle partijen kunnen zich laten bijstaan door een derde. De hoorzitting is niet openbaar.
10. Na de hoorzitting volgt intern beraad door de klachtencommissie over de uitspraak.
11. De secretaris van de commissie maakt een verslag van de hoorzitting.
12. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk en met redenen omkleed, zo mogelijk binnen 4 weken na de hoorzitting en binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht gezonden aan klager en aangeklaagde. Een geanonimiseerde versie wordt in afschrift aan de zorgaanbieder gestuurd.
13. De commissie geeft zo nodig aan de zorgaanbieder zwaarwegend advies naar

aanleiding van haar bevindingen bij de behandeling van de klacht.

14. Een afschrift van de uitspraak wordt aan het dossier toegevoegd. De leden van de klachtencommissie krijgen een geanonimiseerde versie van de uitspraak.
15. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden vernietigd zodra de uitspraak is verzonden.
16. De secretaris verzorgt de archivering van 1 compleet dossier.
17. Indien aan de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder maatregelen heeft getroffen terzake van een klacht over een ernstige situatie met een structureel karakter, meldt de klachtencommissie de klacht aan de (hoofd)inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid.

Slotbepalingen

De klager houdt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een externe instantie, te weten:

- De Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg
- Het Regionale Tuchtcollege
- De Geschillencommissie
- Burgerlijke, bestuurs- of strafrechter.

1. Indien klager hiertoe besluit dient hij dit onverwijld aan de klachtencommissie mede te delen.
2. De commissie zal zich in dat geval beperken tot het geven van een globaal of tot een onderdeel beperkt oordeel over het handelen of nalaten van handelen, dat aanleiding vormde tot het indienen van de klacht bij een externe instantie.
3. De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden direct doorverwezen naar de zorgaanbieder.
4. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van bijstand door een derde.
5. Dit reglement is van kracht voor onbepaalde tijd.
6. Opheffing, wijziging of intrekking van dit reglement behoeft instemming van de directie. Het initiatief daartoe kan uitgaan van de commissie of van de directie.

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2007.