

# **Klachtencommissie**

## Betrokken medewerker

**De klachtencommissie heeft u als medewerker van Ziekenhuis Gelderse Vallei benaderd met het verzoek om een reactie te geven op één of meer klachten van een patiënt. Daarbij is het belangrijk dat het duidelijk is waar u aan toe bent. In deze folder geven we daarom informatie over de werkwijze van de klachtencommissie.**

## **De klachtencommissie**

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) staat dat de klager zo spoedig mogelijk na indiening van een klacht een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder ontvangt waarin staat aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Deze taak is door de raad van bestuur van Ziekenhuis Gelderse Vallei gedelegeerd aan de klachtencommissie van het ziekenhuis.

Het doel van de klachtencommissie is:

- het recht doen aan de belangen van klager en aangeklaagde door een zorgvuldige afhandeling van de klacht
- het systematisch verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op mogelijke tekortkomingen in de zorgverlening en daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de cliënt in het algemeen
- het bijdragen aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder door het zelfstandig doen van aanbevelingen

De klachtencommissie van Ziekenhuis Gelderse Vallei behandelt schriftelijk ingediende klachten van een individuele patiënt of diens vertegenwoordiger. De klachtencommissie verricht onafhankelijk en onpartijdig onderzoek naar deze klachten.

Naar aanleiding van haar onderzoek doet de klachtencommissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en doet zij eventueel één of meerdere aanbevelingen aan de raad van bestuur.

De klachtencommissie bestaat uit zes leden die door de raad van bestuur zijn benoemd: twee externe leden (de voorzitter en een lid op voordracht van Zorgbelang Gelderland) en vier interne leden (drie medisch specialisten en een verpleegkundige). De leden hebben zitting op persoonlijke titel. Voor de leden van de klachtencommissie is een plaatsvervangend lid benoemd. Het overzicht met de namen van de commissieleden staat in deze folder. Als de klacht betrekking heeft op een (intern) lid van de commissie, een directe collega of een goede bekende van een lid, wordt diens plaats ingenomen door een vervangend lid. U en ook de klager kunnen bezwaar aantekenen tegen deelneming van een bepaald lid aan de klachtenbehandeling.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze coördineert de klachtenprocedure, bereidt zaken voor en onderhoudt contacten naar buiten toe. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

De klachtencommissie behandelt alleen klachten, geen schadeclaims. Als een patiënt Ziekenhuis Gelderse Vallei aansprakelijk wil stellen voor bepaalde schade, gebeurt dat via de raad van bestuur.

## Het onderzoek

Wanneer de klachtencommissie een (schriftelijk ingediende) klacht ontvangt over Ziekenhuis Gelderse Vallei of over een daar werkzame persoon, krijgt de betrokken medewerker altijd een schriftelijke mededeling daarvan. Is de betrokken medewerker niet bekend dan doet de klachtencommissie navraag bij de direct leidinggevende. Voor het overige licht de klachtencommissie op dat moment geen anderen in over de ingediende klacht. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht. Ze dient zorgvuldig om te gaan met de privacy van zowel de klager als de aangeklaagde(n).

Dat neemt overigens niet weg dat u tijdens de klachtenprocedure ondersteuning van anderen mag vragen (zie kopje Informatie en ondersteuning). Wanneer bij een klacht meerdere medewerkers zijn betrokken, kan de klachtencommissie besluiten om de zaak als één geheel te behandelen omdat dit het onderzoek ten goede komt. In dat geval weegt de zorgvuldigheid van het onderzoek zwaarder dan het belang van de privacy van de betrokken medewerker(s).

Om een oordeel te vormen, verzamelt de commissie zoveel mogelijk informatie.

Dit doet zij ten eerste door u om een reactie op de klacht en een toelichting op de gang van zaken te vragen (verweer). Eventueel stelt de klachtencommissie u daarbij gerichte vragen. De reactie en antwoorden legt de klachtencommissie vervolgens aan de klager voor en deze kan daarop commentaar geven (repliek). U ontvangt dit commentaar zodat u hierop eventueel nader kunt reageren (dupliek). De commissie kan aan beide partijen aanvullende vragen stellen.

Dat kan ze schriftelijk of mondeling doen. In het laatste geval is er sprake van een hoorzitting, waarbij bij voorkeur beide partijen aanwezig zijn. Het is ook mogelijk om zelf te verzoeken de klacht mondeling toe te lichten. U kunt zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door iemand, de klager kan dit ook doen.

Als gegevens uit het patiëntendossier nodig zijn, kan de commissie die uitsluitend raadplegen nadat de patiënt hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Ook kan de klachtencommissie anderen om informatie verzoeken of om een getuigenverklaring vragen. Verder kan de commissie een externe deskundige raadplegen. Bovendien kunt u zelf verklaringen van getuigen en/of deskundigen aan de klachtencommissie sturen, of een verzoek indienen om die personen door de commissie te laten horen. De klager kan dit ook doen.

## **De uitspraak**

Als de klachtencommissie voldoende informatie heeft verzameld om een oordeel te vormen doet zij een uitspraak. De klachtencommissie kan tot het oordeel komen dat de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie kan aan het oordeel over de klacht(en) aanbevelingen toevoegen.

Dit zijn adviezen aan de raad van bestuur die er bijvoorbeeld op gericht zijn om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Volgens de klachtenregeling heeft de klachtencommissie 6 weken de tijd om tot een uitspraak te komen. Deze termijn kan zo nodig met 4 weken worden verlengd. Duurt het nog langer dan moet de klachtencommissie dat met uitleg aan u en de aangeklaagde laten weten en wordt uw instemming met deze verlenging gevraagd. De klachtencommissie deelt haar uitspraak altijd schriftelijk mee. Ze stuurt deze naar de klager, naar u als aangeklaagde en naar de raad van bestuur.

Het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie zijn voor de raad van bestuur niet bindend. De raad van bestuur kan het oordeel van de klachtencommissie naast zich neerleggen en kan zelf bepalen of en welke maatregelen hij nodig acht. Wel dient de raad van bestuur binnen een maand een schriftelijke reactie te sturen aan de klager, aan u en aan de klachtencommissie. In deze reactie geeft de raad van bestuur aan of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen treft en welke dit zijn. De uitspraak van de klachtencommissie is juridisch niet bindend. Dat wil zeggen dat de klager aan deze uitspraak geen rechten kan ontfen, zoals bijvoorbeeld een schadevergoeding. Mocht een klager van mening zijn dat na het doorlopen van de klachtenprocedure zijn klacht in onvoldoende mate is opgelost dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen (zie blz. 8 van deze folder).

## **Samenstelling klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft een externe, onafhankelijke voorzitter en bestaat in totaal uit zes leden. Dit zijn:

- mevrouw mr. R.M.S. Doppegieter  
(extern lid, jurist en voorzitter)
- mevrouw drs. D.F. Bakker  
(extern lid, op voordracht van Zorgbelang Gelderland)
- de heer dr. P.J. van Strijen  
(intern lid, kaakchirurg)
- mevrouw dr. L.M. de Jong - Tieben  
(intern lid, dermatoloog)
- mevrouw dr. E.H.B.M. Tilleman  
(intern lid, plastisch chirurg)
- mevrouw M. Osinga  
(intern lid, IC-verpleegkundige)

Eventueel is bij de behandeling een plaatsvervangend lid betrokken. De samenstelling van de klachtencommissie wordt bij aanvang van de behandeling aan u bekend gemaakt.

## **Informatie en ondersteuning**

Een formele klacht is voor de meeste medewerkers geen 'alledaagse zaak'. Het kan veel vragen en emoties oproepen. Daarom is het van belang te weten bij wie u hiermee terecht kunt. Heeft u vragen over de gang van zaken bij de klachtenbehandeling neem dan contact op met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie (zie gegevens achterin deze folder).

Heeft u ondersteuning nodig (bijvoorbeeld bij het opstellen van een reactie op een klacht) of heeft u bijstand nodig, neem dan contact op met uw leidinggevende of het management. Zij kunnen u helpen of de mogelijkheden voor ondersteuning elders bespreken.

U bent vrij om met deze mensen te overleggen over de klacht en hen hierover te informeren. Uiteraard moet dit gebeuren met respect voor het vertrouwelijke karakter van de zaak en de privacy van betrokkenen.

### **Rechten en plichten van een aangeklaagde medewerker**

- recht op een vertrouwelijke behandeling van de gegevens over de klacht, zowel door de leden van de klachtencommissie als door de ambtelijk secretaris en eventuele andere betrokkenen
- recht om bezwaar te maken tegen deelneming door een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht
- recht om zich te laten bijstaan door derden
- recht om het eigen standpunt over het gebeurde in te brengen
- recht om een reactie te geven op het standpunt van de klager. En daarbij het dossier te gebruiken
- recht op inzage in alle stukken waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert
- plicht om de correspondentie over de klacht apart van het patiëntendossier te houden
- plicht om in redelijkheid en naar vermogen medewerking te verlenen aan het onderzoek door de klachtencommissie

## **Onvrede over de klachtencommissie**

Met het doen van een uitspraak is de klachtenbehandeling door de klachtencommissie afgerond. Als u niet tevreden bent over de inhoud van de uitspraak of over de werkwijze van de klachtencommissie, neem dan contact op met de voorzitter van de klachtencommissie. Deze is bereikbaar via de ambtelijk secretaris. Ook kunt u de raad van bestuur aanspreken. De raad van bestuur zal de klacht niet opnieuw beoordelen, maar kan wel nagaan of de klachtencommissie zorgvuldig en volgens de vereisten van de klachtenregeling te werk is gegaan.

## **De geschillencommissie ziekenhuizen**

De geschillencommissie behandelt geschillen tussen cliënt en ziekenhuis (inclusief claims tot schadevergoeding tot maximaal 25.000 euro) door binnen 6 maanden na voorlegging van het geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. Een klager kan een geschil aan de geschillencommissie voorleggen indien hij van mening is dat:

- is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van het ziekenhuis
- de klacht door het ziekenhuis in onvoldoende mate is opgelost
- van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij het ziekenhuis indient
- het standpunt van (de verzekeraar van) het ziekenhuis op zijn claim niet terecht is
- volgens het reglement van de geschillencommissie kan het ziekenhuis een geschil aanhangig maken bij de geschillencommissie wanneer een cliënt daarmee expliciet instemt

## **Bereikbaarheid klachtencommissie**

Via de ambtelijk secretaris, mw. drs. W. van Wijk (maandag en vrijdag)  
Postbus 9025, 6710 HN Ede. (0318) 43 43 60 of via e-mail [wijkw@zgv.nl](mailto:wijkw@zgv.nl)