

# **Klachtencommissie**

## Informatie voor de klager

**U heeft een klacht ingediend bij de klachtencommissie of overweegt dit te doen. U vindt hier informatie over de werkwijze van de klachtencommissie, zodat u een indruk krijgt van de manier waarop uw klacht wordt behandeld en wat u daarmee kunt bereiken.**

## **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 te 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

Omdat het ziekenhuis wil leren van ingediende klachten worden alle klachten ter informatie doorgestuurd aan het management van de afdeling waarop uw klacht betrekking heeft.

Heeft u hier bezwaar tegen? Geef dit dan aan bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

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 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 vindt u verderop 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, dan onthoudt dit lid zich van deelneming aan de behandeling van die klacht en

wordt diens plaats ingenomen door een vervangend lid. U en ook de aangeklaagde 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 u bij de klachtencommissie een klacht indient over Ziekenhuis Gelderse Vallei of één van de medewerkers, krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Tijdens het onderzoek verzamelt de commissie zoveel mogelijk informatie en zet zij de feiten op een rij. De commissie vraagt degene tegen wie de klacht is gericht, de aangeklaagde, om een schriftelijke reactie op de klacht. Deze reactie ontvangt u voor commentaar. De commissie kan aan beide partijen aanvullende vragen stellen. Dat kan ze schriftelijk of mondeling doen. In het laatste geval is dan sprake van een hoorzitting, waarbij bij voorkeur beide partijen aanwezig zijn.

U kunt ook zelf verzoeken uw klacht mondeling toe te lichten.

Tijdens de hoorzitting is het mogelijk dat u zich laat bijstaan door iemand, de aangeklaagde kan dit ook doen. Als u namens iemand anders klaagt, dient die persoon daarmee schriftelijk in te stemmen. Als er gegevens uit het patiëntendossier nodig zijn, kan de commissie die alleen raadplegen nadat de patiënt hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Ook kan de klachtencommissie anderen om informatie of een getuigenverklaring vragen. Verder kan de commissie een externe deskundige raadplegen. Bovendien kunt u als klager zelf verklaringen van getuigen en/of deskundigen aan de commissie sturen. Een verzoek indienen om die personen door de commissie te laten horen is ook mogelijk. De aangeklaagde 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 u als klager, naar de 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 nodig zijn.

Wel dient de raad van bestuur binnen een maand een schriftelijke reactie te sturen aan u, aan de aangeklaagde 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 u als klager aan deze uitspraak geen rechten kunt ontleen, zoals bijvoorbeeld een schadevergoeding.

Mocht u van mening zijn dat na het doorlopen van de klachtenprocedure uw klacht in onvoldoende mate is opgelost dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen (zie blz. 8 van deze folder).

Ook kunt u uw klacht voorleggen aan een andere instantie, zoals de tuchtrechter, de burgerlijk rechter en/of de strafrechter.

## **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.

**Wie een klacht heeft ingediend:**

- heeft recht op een vertrouwelijke behandeling van zijn of haar klacht, zowel door de leden van de klachtencommissie als door eventueel te raadplegen externe deskundigen en andere betrokkenen
- heeft recht op inzage in alle stukken waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert
- heeft het recht zich (op eigen kosten) te laten bijstaan door derden

Voor de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie worden u geen kosten in rekening gebracht. Voor uw eigen rekening komen de kosten die u eventueel zelf maakt voor het inschakelen van een deskundige, zoals een advocaat of een medisch adviseur.

Voor bepaalde ondersteuning kunt u ook (gratis) terecht bij de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis (0318) 43 43 60 of bij Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland (026) 384 28 22.

## **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, dan kunt u daarover contact opnemen 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. De raad van bestuur kan wel nagaan of de klachtencommissie zorgvuldig en volgens de vereisten van de klachtenregeling te werk is gegaan.

U kunt zich ook wenden tot 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. U kunt een geschil aan de geschillencommissie voorleggen indien u van mening bent dat:

- is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van het ziekenhuis
- de klacht door het ziekenhuis in onvoldoende mate is opgelost
- van u in redelijkheid niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden uw klacht bij het ziekenhuis indient
- het standpunt van (de verzekeraar van) het ziekenhuis op de claim niet terecht is

Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## **Bereikbaarheid klachtencommissie**

Via de ambtelijk secretaris, mevrouw drs. W. van Wijk (maandag en vrijdag).

Postbus 9025, 6710 HN Ede, (0318) 43 43 60

E-mail: [wijkw@zgv.nl](mailto:wijkw@zgv.nl)