

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

1. klacht: een uiting van onvrede over de zorgverlening (incl. dienstverlening of bejegening) van de zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen jegens een patiënt;
2. gedraging: enig handelen of nalaten van handelen alsmede het al dan niet nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt;
3. klager: de patiënt danwel namens de patiënt zijn vertegenwoordiger danwel een nabestaande van de patiënt;
4. klachtencommissie: een onafhankelijke commissie door Fysiotherapie Vermeule ingesteld, die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en een (niet juridisch afdwingbare) uitspraak doet.
5. klachtenfunctionaris: de in dienst van Fysiotherapie werkzame functionaris, onder verantwoordelijkheid van de directie, die belast is met klachtenbemiddeling;
6. instelling: naam instelling;
7. beklagde: de zorgaanbieder en/of een voor de zorgaanbieder werkzame persoon;
8. zorgaanbieder: de medewerkers en/of de voor de stichting werkzame personen.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het recht doen aan de individuele klager.
2. Genoegdoening voor de klager.
3. Het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen klager en beklagde.
4. Na indiening van een klacht bij de klachtencommissie, het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht.
5. Het verzamelen van klachten en op basis hiervan aanbevelingen doen ter ondersteuning van de beleidsvorming, met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg.
6. Het analyseren van klachten om inzicht te krijgen in tekortkomingen en beter te kunnen inspelen op de behoefte van patiënten.

Artikel 3 Uitgangspunten van de werkwijze bij klachtenopvang

1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en beklagde.
2. Als dat geen afdoende oplossing biedt, kan de klager de klachtenfunctionaris vragen om bemiddeling (zie hoofdstuk 2) en/of de klachtencommissie verzoeken om behandeling van de klacht. De klager kan zich ook direct met een klacht tot de klachtencommissie wenden (zie hoofdstuk 3).

3. De klachtencommissie biedt een onafhankelijke klachtenbehandeling. Dit komt ondermeer tot uitdrukking in de samenstelling van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie beoogt een snelle afhandeling van de klacht, waarbij hoor en wederhoor worden toegepast.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENOPVANG DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 4 Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

1. Het verzorgen van het functioneren van een systeem van klachtenopvang.
2. Het geven van informatie aan klager en beklagde over de procedure van de klachtenopvang en alles wat daarmee samenhangt.
3. Het bevorderen om te komen tot een oplossing van de klacht, in samenspraak met de klager en beklagde (bemiddeling).
4. De mogelijkheid bieden voor ondersteuning bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
5. Indien verschillende klagers over dezelfde persoon klachten uiten en indien zij tevens meedelen dat met de klachten niets gedaan mag worden, kan de klachtenfunctionaris de klachten - niet tot de persoon van de klager herleidbaar - als signaal inbrengen bij de zorgaanbieder.
6. Het verzorgen van een registratie van de klachten in verband met de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
7. Het uitbrengen van een (geïntegreerd) openbaar jaarverslag in overleg met de klachtencommissie (zie tevens artikel 14.4).

Artikel 5 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft voor uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

1. Toegang tot alle documenten van de instelling, met in achtneming van de privacy van betrokkenen.
2. Personen die binnen de instelling werkzaam zijn verzoeken mondeling of schriftelijk informatie te verstrekken, nadat toestemming van klager is verkregen, met als doel informatie met betrekking tot een klacht te verzamelen.
3. Gesprekken arrangeren en desgewenst optreden als gespreksleider.
4. Advies uitbrengen (gevraagd en ongevraagd) aan de directie, de leidinggevende van de beklagde, de beklagde en de medische staf over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

Artikel 6 Indiening van de klacht

1. Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk, per mail of persoonlijk kenbaar worden gemaakt bij de klachtenfunctionaris onder vermelding van naam en adres van de klager, naam van de beklagde en een omschrijving van de klacht.

2. De klachtenfunctionaris behandelt klachten van patiënten, diens familieleden, nabestaanden of relatie, en van bezoekers.
3. In geval van vertegenwoordiging van de patiënt kan de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is niet ontvankelijk, als:

1. de klacht geen betrekking heeft op de instelling of personen die binnen de instelling werkzaam zijn;
2. de klacht al eerder is in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
3. de klacht bij de klachtencommissie in behandeling is;
4. de klacht uitsluitend een aansprakelijkstelling inhoudt;
5. de klacht anoniem wordt ingediend. In dit geval wordt de klacht alleen geregistreerd.

Artikel 8 Behandeling/bemiddeling door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt met deze wat hij of zij wil wat er met de klacht gebeurt.
2. De klachtenfunctionaris zal proberen te bewerkstellingen dat de klager de klacht eerst bespreekt en tracht op te lossen met de persoon (personen) tegen wie de klacht gericht is.
3. Indien 8.2 niet tot een bevredigende oplossing leidt zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Opties zijn een (bemiddelings) gesprek in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris, een schriftelijke of mondelinge reactie van de aangeklaagde (of afdeling), of doorsturen naar de klachtencommissie.
4. Afhankelijk van de afspraak met de klager neemt de klachtenfunctionaris contact op met de betreffende persoon (personen) en verzoekt deze om een reactie. Als deze reactie mondeling wordt gegeven, maakt de klachtenfunctionaris hiervan een verslag. Deze reactie wordt doorgegeven aan de klager, telefonisch of schriftelijk.
5. Wanneer een (bemiddelings)gesprek plaatsvindt treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar tussen partijen. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van dit gesprek en stuurt dit naar de partijen, tenzij de klager daar geen prijs op stelt.
6. De klachtenfunctionaris doet zelf geen uitspraken over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 9 Doorverwijzing naar de klachtencommissie

1. Indien de bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager al dan niet besluiten de klacht schriftelijk in te dienen bij de

klachtencommissie. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris de klager hierbij behulpzaam zijn.

Artikel 10 Aansprakelijkstelling

1. De klachtenfunctionaris kan de klager wijzen op de mogelijkheid een claim in te dienen.

Artikel 11 Geheimhouding en privacy

1. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen uit hoofde van de functie bekend is geworden.
2. De geheimhoudingsplicht duurt onbeperkt voort na het beëindigen van de functie van klachtenfunctionaris.

HOOFDSTUK 3 KLACHTENOPVANG DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 12 Instelling en samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit vier leden en maximaal zeven leden. De samenstelling ziet er minimaal als volgt uit: - onafhankelijke voorzitter, niet werkzaam bij of voor de instelling. - een vertegenwoordiger namens de medische staf - een vertegenwoordiger namens de verpleging/verzorging - een vertegenwoordiger namens het Regionaal Patiënten Consumenten Platform.
2. Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd.
3. De samenstelling van de klachtencommissie dient een gerede afspiegeling te vormen van binnen de instelling werkzame personen en van representanten van de belangen van de hulpvrager (patiënt/cliënt).
4. De klachtencommissie kan besluiten een deskundige als lid aan de klachtencommissie toe te voegen, voor zover zij dit voor de behandeling van een specifieke klacht noodzakelijk acht. Het toegevoegde lid heeft, voor zover dit lid deelneemt aan de behandeling van de klacht, dezelfde rechten en plichten als de leden van de klachtencommissie.
5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de directie van de instelling.
6. Ten behoeve van de benoeming van een lid c.q. leden van de klachtencommissie stelt de instelling, in overleg met de klachtencommissie, een profielschets op.
7. Alvorens tot benoeming van een lid over te gaan overlegt de instelling met: - de zittende klachtencommissie - het bestuur medische staf - het cliëntenberaad
8. De leden van de commissie worden voor drie jaar benoemd en zijn achtereenvolgens tweemaal herbenoembaar. De leden treden niet tegelijk af.
9. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen door de benoemde groepering. De plaatsvervangende leden worden voor twee jaar door de directie benoemd en zijn achtereenvolgens tweemaal herbenoembaar.
10. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

11. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan de directie van de instelling, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, een en ander met inachtneming van het in dit artikel bepaalde.
12. De secretaris en plaatsvervangend secretaris van de commissie worden benoemd door de directie van de instelling.
13. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de directie van de instelling.
14. De directie van de instelling draagt zorg voor secretari^{en} ondersteuning van de klachtencommissie. Ten aanzien van de persoon die met de secretari^{en} ondersteuning is belast, geldt een plicht tot geheimhouding als bedoeld in artikel 22.
15. De directie van de instelling draagt er zorg voor dat de in de instelling werkzame personen die in de klachtencommissie zitting hebben of hebben gehad, alsmede degene die de functie van secretaris van de klachtencommissie en de functie van klachtenfunctionaris uitoefenen, niet uit hoofde van hun functie, worden benadeeld in hun positie in de instelling.

Artikel 13 Vergoeding van de leden van de klachtencommissie

1. Aan de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter, de leden en plaatsvervangend leden kan een vooraf overeengekomen vergoeding worden toegekend.

Artikel 14 Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. Het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie).
2. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en beklaagde, in afschrift aan de directie van de instelling.
3. Het voeren van periodiek overleg met de directie en het doen van aanbevelingen aan de directie van de instelling en/of het bestuur van de medische staf inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit de door de klachtencommissie behandelde klachten. Hiertoe kunnen vergaderingen met de directie van de instelling c.q. respectievelijk het bestuur van de medische staf worden belegd.
4. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag, waarin wordt aangegeven:
 - een beknopte beschrijving van de regeling;
 - de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten conform het vastgestelde klachtenreglement;
 - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;

- de aard van de maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie. Tevens zijn in dit jaarverslag de klachten opgenomen die via de klachtenfunctionaris zijn ontvangen. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen. Het jaarverslag wordt voor 1 juni van het daaropvolgende jaar door de zorgaanbieder toegezonden aan de Inspectie voor de gezondheidszorg
5. Het zorgdragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen, zoals de klachtenfunctionaris, en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van patiënten.

Artikel 15 Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het inzien/opvragen van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht (waaronder patiëntgegevens), mits toestemming van de patiënt middels een schriftelijke machtiging en met inachtneming van de wettelijke beperkingen.
2. Het oproepen en horen van personen (binnen de instelling) die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
3. Het inschakelen van deskundigen.
4. Advies (gevraagd en ongevraagd) uitbrengen aan directie van de instelling over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.
5. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan ten spoedigste in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar.

Artikel 16 Indiening van de klacht

1. Een klacht moet schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie worden ingediend.
2. Ingeval van vertegenwoordiging van de patiënt kan de klachtencommissie de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke machtiging. Eventueel kan de klachtencommissie besluiten om via de secretaris rechtstreeks contact met de patiënt te zoeken.
3. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklagde tot een oplossing te komen, kan de klachtencommissie de klager wijzen op de mogelijkheid hiertoe en op de mogelijkheden voor ondersteuning daarbij.

Artikel 17 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht is niet ontvankelijk, als
 - de klacht wordt ingediend door medewerkers van de instelling of derden die niet (rechtstreeks) betrokken zijn bij de betrokken patiënt in de instelling;
 - de klacht geen betrekking heeft op de instelling of personen die binnen de instelling werkzaam zijn;
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - de klacht is ingediend namens een patiënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
 - een gelijke klacht van de patiënt nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de gedraging zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is (zie artikel 17.4).
2. Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtencommissie.
3. Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de voorzitter van de klachtencommissie dit binnen 14 dagen, schriftelijk, onder vermelding van redenen, mee aan de klager.
4. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 5 jaar na afsluiting van de betreffende behandeling gehanteerd, tenzij blijkt dat een onderzoek naar en uitspraak over de gegrondheid van de klacht nog mogelijk is.

Artikel 18 Behandeling van de klacht

1. De secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen een week, nadat de klacht is ontvangen, een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gezonden, waarin de klager wordt geïnformeerd over de klachtenprocedure en de daarbij gehanteerde termijnen.
2. Wanneer de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klager alsnog in de gelegenheid gesteld duidelijkheid te verschaffen. De mogelijkheid bestaat om daarbij assistentie te vragen van de klachtenfunctionaris.
3. De secretaris zendt de klacht vervolgens binnen een week na ontvangst aan de beklagde, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren.
4. De reactie van de beklagde wordt vervolgens zo spoedig mogelijk toegezonden aan de klager. Zowel klager als beklagde kunnen andermaal binnen een week reageren op het standpunt van de andere partij.
5. Behandeling van de klacht vindt in beginsel plaats door de voltallige commissie.
6. De klachtencommissie beslist tijdens de bespreking van de klacht in haar vergadering of en zo ja, welk onderzoek zij wenselijk acht. Dit onderzoek kan bestaan uit het mondeling of schriftelijk vragen stellen aan de klager, de beklagde, een deskundige en/of een (andere) derde en inzage in het medisch dossier.

7. De commissie stelt zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. Mondelinge hoor vindt plaats in aanwezigheid van klager en beklaagde, tenzij een van de partijen hiertegen bezwaar maakt.
8. Klager en beklaagde ontvangen een afschrift van alle stukken die door de klachtencommissie zijn gebruikt om tot een oordeel te komen.
9. De klager en beklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan (bijvoorbeeld door een Informatie- en klachtenbureau Gezondheidszorg, een familielid, een advocaat of een adviseur).
10. Indien aan de commissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe medisch-inhoudelijke/technische aard, zal de commissie, mede met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie. Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de commissie, dan zal deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt oordeel over de klacht.

Artikel 19 Het oordeel van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan alleen een uitspraak doen indien alle leden ter vergadering aanwezig zijn.
2. Besluiten kunnen slechts worden genomen met een meerderheid van stemmen. Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter.
3. Ieder lid heeft één stem.
4. 19.4 Het oordeel van de commissie wordt schriftelijk, uiterlijk binnen vier maanden na ontvangst van de klacht, gezonden aan de klager, de beklaagde en de directie van de instelling. Bij afwijking van de termijn van vier maanden, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
5. 19.5 Bij een gegronde klacht deelt de beklaagde in samenspraak met de directie schriftelijk - met redenen omkleed- binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie mede aan klager en in afschrift aan de klachtencommissie of hij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de commissie en, zo ja, welke.
6. 19.6 Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de beklaagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de beklaagde zijn standpunt alsnog kenbaar zal maken. Deze laatste termijn kan maximaal drie maanden bedragen.

Artikel 20 Aansprakelijkheid

1. De klager behoudt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals een tuchtcollege voor de gezondheidszorg of de burgerlijke rechter.
2. Indien aan de commissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de commissie geen uitspraken over de vraag of

de betrokken persoon (personen) of instelling aansprakelijk is, maar beperkt de commissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht. De commissie vermeldt dit in zijn berichtgeving aan de klager.

Artikel 21 Organisatie van de werkzaamheden

1. De commissie vergadert in de regel ten minste eenmaal per maand en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden en, bij afwezigheid van een lid, van zijn plaatsvervanger.
2. De vergadering heeft een besloten karakter.
3. De secretaris stelt, in overleg met de voorzitter, de agenda voor de vergadering op, brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden en verricht werkzaamheden voor het opstellen van de uitspraak.

Artikel 22 Geheimhouding en privacy

1. De voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter, de leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de secretaris van de klachtencommissie alsmede anderen die bij de behandeling van de klacht worden betrokken en degene die de secretari^{en} ondersteuning van de klachtencommissie en/of de klachtenfunctionaris verzorgen, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid bekend is geworden.
2. De geheimhoudingsplicht van de commissie duurt onbeperkt voort na het be^ondigen van het lidmaatschap van de klachtencommissie.

Artikel 23 Wraking of verschoning

1. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen van deelname of kan door klager en/of beklagde worden gewraakt, indien er feiten of omstandigheden bestaan die de onpartijdigheid kunnen schaden.
2. Een verzoek tot wraking dient zo spoedig mogelijk na het indienen van de klacht te worden gedaan doch uiterlijk twee weken na bekendmaking van de namen van de leden van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie beslist of een verzoek tot wraking wordt gehonoreerd.
4. Na wraking of verschoning van een lid, treedt het plaatsvervangende lid op.
5. Indien het plaatsvervangende lid verhinderd is, benoemt de directie een ander als plaatsvervangend lid en wel voor een bepaalde klacht of voor een bepaalde vergadering.
6. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie of indien dit lid op andere wijze betrokken is bij de klacht, dient dit lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.

Artikel 24 Kosten van de procedure

1. De klachtenprocedure (op grond van de onderhavige regeling) is kosteloos.

2. De klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan, bijvoorbeeld door een advocaat. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten, alsmede die van door partijen voorgedragen getuigen en deskundigen, komen ten laste van de partij die zich heeft laten bijstaan respectievelijk de getuigen of deskundige heeft voorgedragen.

Artikel 25 Slotbepalingen

1. De klachtencommissie en de klachtenfunctionaris voeren jaarlijks overleg met de directie, naar aanleiding van het jaarverslag.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van de instelling, na de klachtencommissie te hebben gehoord.