

## **Procedure bij de Klachtencommissie 2018**

De Klachtencommissie hanteert de volgende formele procedure bij de behandeling van een klacht:

1. Een patiënt of iemand namens de patiënt met diens toestemming, de vertegenwoordiger van de patiënt, of diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz kunnen schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie.
2. Na ontvangst van de klachtbrief neemt de secretaris van de Klachtencommissie telefonisch contact met op met klager, om de klacht door te nemen. Zij geeft uitleg over de werkwijze van de commissie en bespreekt met klager of dit aansluit bij de behoeften en wensen. Als dat zo is, stuurt de klachtencommissie binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht. In deze brief wordt samengevat welke klachtonderdelen in de behandeling worden betrokken. In de ontvangstbevestiging wordt om toestemming gevraagd het dossier in te zien en/of informatie in te winnen bij derden. Na deze toestemming wordt de klacht als definitief beschouwd.
3. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen twee weken alsnog duidelijkheid te verschaffen, waarna de klacht als definitief wordt beschouwd.
4. Indien de klacht wordt ingediend door de nabestaande(n) van een patiënt wordt toestemming tot inzage in het dossier gevraagd aan de hoofdbehandelaar van de overleden patiënt.
5. Na het definitief worden van de klacht, wordt binnen 5 werkdagen een kopie van de klachtbrief naar de betrokkene(n) gestuurd. Hen wordt verzocht binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht.
6. De ambtelijk secretaris stuurt een kopie van dit verweerschrift aan klager.
7. Zonodig wordt een hoorzitting georganiseerd, waarbij de klager en de medewerker in elkaars aanwezigheid verzocht worden de klacht resp. de reactie daarop, toe te lichten.

8. Eventueel kan de Klachtencommissie de mening van een externe deskundige vragen, voordat zij uitspraak doet.
9. Als het hele onderzoek is afgerond, doet de Klachtencommissie uitspraak over de klacht. De Klachtencommissie kan de klacht 'gegrond' of 'ongeground' verklaren. Geground betekent dat het onderzoek door de commissie heeft uitgewezen dat de klacht terecht is. Ongegrond betekent dat de commissie op grond van de verzamelde gegevens van mening is dat de klacht niet terecht is, óf dat er geen - of onvoldoende - gegevens beschikbaar zijn waarop de commissie haar oordeel kan baseren. De Klachtencommissie motiveert in haar uitspraak altijd waarom zij tot dit oordeel is gekomen. De Klachtencommissie zelf kan geen maatregelen treffen of sancties opleggen. Wel kan zij naar aanleiding van een klacht aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur, indien daartoe aanleiding is.
10. Bovengenoemde uitspraak wordt, indien de klacht ongegrond is verklaard, rechtstreeks naar klager en aangeklaagde(n) gestuurd, en in afschrift naar de Raad van Bestuur. Indien de klacht, of een onderdeel daarvan gegrond is verklaard, dan wordt de uitspraak eerst naar de Raad van Bestuur gestuurd. De Raad van Bestuur heeft vervolgens twee weken, om aan te geven welke maatregelen zullen worden getroffen en binnen welke termijn. Deze worden vervolgens met de uitspraak mee naar klager en aangeklaagde(n) gestuurd. De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. De Raad van Bestuur kan hiervan afwijken, om gegronde redenen. Hiervan wordt de klachtencommissie binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld. De klachtencommissie stelt vervolgens klager en aangeklaagde(n) schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
11. De Klachtencommissie streeft ernaar om binnen zes weken na ontvangst van de klacht c.q. machtiging tot inzage tot een uitspraak te komen. Een zorgvuldige behandeling van een klacht kost echter tijd. Indien de Klachtencommissie een langere termijn nodig heeft voor het doen van haar uitspraak, wordt dit de klager voor het verstrijken van de termijn medegedeeld. Hierbij wordt gemotiveerd wat de reden is voor de verlenging.
12. Indien binnen de gestelde termijn geen oordeel kan worden gegeven, mag de klachtencommissie een eenmalige verlenging van vier weken in acht te nemen. Klager en aangeklaagde(n) ontvangen hiervan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk bericht. Hierbij wordt gemotiveerd wat de reden is voor de verlenging.
13. Indien de klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie geeft aan waarom de

klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtencommissie verzoekt de klager om haar binnen twee weken te laten weten of klager het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

14. Tegen een uitspraak van de Klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.
15. Klachtendossiers worden 3 jaar bewaard. Registratie vindt plaats op het secretariaat van de klachtencommissie, onder vermelding van dossiernummers.