

## **Reglement Klachtencommissie Boerhaave**

1e versie november 1997

1e revisie november 2006

2e revisie juli 2009

3e revisie juni 2018

4e revisie juni 2018

### *Benoeming en samenstelling*

#### Artikel 1

De klachtencommissie wordt ingesteld door de directie. De directie benoemt de voorzitter en de leden van de klachtencommissie.

#### Artikel 2

De klachtencommissie wordt gevormd door:

- a. één onafhankelijk voorzitter, jurist, niet werkzaam voor of bij Boerhaave;
- b. Twee externe leden, niet werkzaam voor of bij het ziekenhuis;
- c. Twee interne leden, werkzaam bij Boerhaave.

Uit de leden externe leden benoemt de directie een vicevoorzitter. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris aangewezen door de directie.

#### Artikel 3

De leden van de klachtencommissie worden voor 3 jaar benoemd en zijn daarna eenmaal terstond herbenoembaar.

#### Artikel 4

Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de directie en met de functie van klachtenfunctionaris.

#### Artikel 5

De klachtencommissie heeft tot taak het onderzoeken van een klacht en het daaromtrent adviseren aan de directie.

#### Artikel 6

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

1. Het inwinnen van informatie, het raadplegen van door de organisatie vastgestelde stukken en regelingen en het inzien van het patiëntendossier voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger;
2. Het oproepen en horen van personen binnen het ziekenhuis die bij de ingediende klacht betrokken zijn;
3. Het raadplegen van deskundigen.

### *Werkwijze klachtencommissie*

#### Artikel 7

De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar opgesteld huishoudelijk reglement. Dit reglement en de wijzigingen hierop worden vastgesteld na overleg met de directie.

#### Artikel 8

De klachtencommissie houdt een archief bij van de binnenkomende en uitgaande stukken. De bewaartermijn van een dossier is 2 jaar.

### *Indienen en behandelen van een klacht door de klachtencommissie*

#### Artikel 9

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris. Indien de klager, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, bepaalt dat een oordeel van de directie wordt gevraagd, dan legt de directie binnen één week na ontvangst van de klacht ter advies voor aan de klachtencommissie.

#### Artikel 10

Een klacht wordt behandeld door tenminste 3 leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, één extern en één intern lid.

#### Artikel 11

1. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie niet ontvankelijk is en de klacht niet in behandeling wordt genomen, informeert de klachtencommissie de directie hierover.

2. Van het niet behandelen van een klacht wordt door de directie onder vermelding van de reden, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

#### Artikel 12

Indien een klacht betrekking heeft op (de afdeling van) een lid van de klachtencommissie zal deze niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.

#### Artikel 13

De klachtencommissie komt niet tot een advies, dan nadat klager en aangeklaagde in de gelegenheid zijn gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe.

#### *Advies klachtencommissie*

#### Artikel 14

1. Het advies van de klachtencommissie, al dan niet voorzien van aanbevelingen, wordt schriftelijk en met redenen omkleed ter kennis gebracht van de klager, aan degene over wie is geklaagd en aan de directie.

2. De directie deelt aan klager, aangeklaagde en de klachtencommissie zo mogelijk binnen de wettelijke termijn van zes weken (met een eventuele verlenging van 4 weken) na de ontvangst van de klacht (door de directie) mee, tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen zij heeft genomen, of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en binnen welke termijn de maatregelen waartoe zij heeft besloten zullen zijn gerealiseerd. Indien de termijn met vier weken wordt verlengd doet de directie hiervan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager en beklaagde.

#### SLOTBEPALINGEN

#### Artikel 15

De leden van de klachtencommissie en alle overige personen die zijn betrokken bij de behandeling van een klacht, hebben geheimhoudingsplicht.

#### Artikel 16

De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.

Klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, gedurende de procedure laten bijstaan door een door hen gekozen persoon. De kosten die het eventuele inroepen van een adviseur of advocaat met zich meebrengt, komen niet voor rekening van het ziekenhuis.

#### Artikel 17

De directie draagt zorg voor de randvoorwaarden die benodigd zijn voor het functioneren van de klachtencommissie.

Artikel 18

Wijzigingen en aanvullingen van dit reglement worden vastgesteld door de directie.

Artikel 19

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie gehoord hebbende de klachtencommissie.

Artikel 20

Dit reglement wordt periodiek geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Aldus vastgesteld door de directie,

D.d. 15 juni 2018