



bernhoven

## **Reglement Klachtenonderzoekscommissie Bernhoven**

### **Benoeming en samenstelling**

#### *Artikel 1*

De klachtenonderzoekscommissie wordt ingesteld door het Directiecomité. Het Directiecomité benoemt de voorzitter en de leden van de klachtenonderzoekscommissie. Alvorens een lid van de klachtenonderzoekscommissie te benoemen wordt de Cliëntenraad om advies gevraagd.

#### *Artikel 2*

De klachtenonderzoekscommissie wordt gevormd door:

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

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

#### *Artikel 3*

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

#### *Artikel 4*

Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het Directiecomité, van de Raad van Toezicht, van de Cliëntenraad van het ziekenhuis en met de functie van klachtenfunctionaris.

#### *Artikel 5*

De klachtenonderzoekscommissie heeft tot taak het onderzoeken van een klacht en het daaromtrent adviseren aan het Directiecomité conform artikel 22, sub c van de Klachtenregeling Patiënten.

#### *Artikel 6*

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

#### *Artikel 8*

De klachtenonderzoekscommissie houdt een archief bij van de binnenkomende en uitgaande stukken. De bewaartermijn van een dossier is tenminste 5 jaar. Op dit archief is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing.

Indienen en behandelen van een klacht door de klachtenonderzoekscommissie

#### *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 het Directiecomité wordt gevraagd als bedoeld in artikel 22, sub c van de Klachtenregeling Patiënten Bernhoven, legt het Directiecomité binnen één week na ontvangst van de klacht, deze voor advies voor aan de klachtenonderzoekscommissie.

#### *Artikel 10*

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

#### *Artikel 11*

1. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie niet ontvankelijk is en de klacht niet in behandeling wordt genomen, informeert de klachtenonderzoekscommissie het Directiecomité hierover.
2. Van het niet behandelen van een klacht wordt door het Directiecomité 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 klachtenonderzoekscommissie zal deze niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.

#### *Artikel 13*

De klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie

#### *Artikel 14*

1. Het advies van de klachtenonderzoekscommissie, al dan niet voorzien van aanbevelingen, wordt schriftelijk en met redenen omkleed ter kennis gebracht van het Directiecomité.
2. Het Directiecomité deelt aan klager, aangeklaagde en de klachtenonderzoekscommissie binnen zes weken (met een eventuele verlenging van 4 weken) na ontvangst van de klacht mee, tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen zij heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe zij heeft besloten zullen zijn gerealiseerd. Indien de termijn met vier weken wordt verlengd doet het Directiecomité hiervan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager en beklagde.

### **SLOTBEPALINGEN**

#### *Artikel 15*

De leden van de klachtenonderzoekscommissie 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*

Het Directiecomité draagt zorg voor de randvoorwaarden die benodigd zijn voor het functioneren van de klachtenonderzoekscommissie.

#### *Artikel 18*

Wijzigingen en aanvullingen van dit reglement worden vastgesteld door het Directiecomité, nadat het advies van de Cliëntenraad en klachtenonderzoekscommissie zijn verkregen.

*Artikel 19*

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het Directiecomité gehoord hebbende de klachtenonderzoekscommissie.

*Artikel 20*

Dit reglement wordt tweejaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast.

*Aldus vastgesteld door het Directiecomité,*

*D.d. 25 april 2017*