

# Reglement Klachtenonderzoekscommissie ZGT

## Artikel 1 Algemeen

Dit reglement is een uitwerking van artikel 8 Klachtenregeling ZGT en onderdeel van deze klachtenregeling.

## Artikel 2 Samenstelling en lidmaatschap klachtenonderzoekscommissie

1. De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit tien leden.
2. De klachtenonderzoekscommissie heeft zes externe leden. Twee externe leden, huisartsen, worden voorgedragen door een voor de gezondheidszorg representatieve organisatie. Twee externe leden worden voorgedragen door de cliëntenraad. Twee externe leden, bij voorkeur met een juridische achtergrond, vervullen de rol van (vice)voorzitter en worden geworven door de Raad van Bestuur.
3. Verder zijn vier leden werkzaam bij de zorgaanbieder. Twee van deze leden worden voorgedragen door de medische staf (CMS ZGT) en twee worden voorgedragen door het bedrijfskundig clustermanagement.
4. De Raad van Bestuur heeft het recht een voorgedragen kandidaat niet te benoemen.
5. Alle leden van de klachtenonderzoekscommissie worden door de Raad van Bestuur benoemd. De benoeming is op persoonlijke titel. De leden nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtenonderzoekscommissie.
6. De leden van de klachtenonderzoekscommissie worden voor vijf jaar benoemd en zijn éénmaal herbenoembaar.
7. Bij een zitting zijn ten minste vier leden aanwezig, waarvan minimaal één arts, één lid op voordracht van de cliëntenraad en één lid die als arts of medewerker is verbonden aan ZGT. Bij ontstentenis van de (vice)voorzitter neemt een van de andere leden het voorzitterschap op zich.
8. Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie is onverenigbaar met een functie binnen de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, de cliëntenraad en de VIM-commissie en met de functie van bedrijfskundig clustermanager van ZGT.
9. De klachtenonderzoekscommissie stelt een rooster van aftreden op. De Raad van Bestuur voorziet in opvolging, een en ander met inachtneming van artikel 2.
10. Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie eindigt door opzegging op eigen verzoek, overlijden, einde zittingstermijn of ontslag door de Raad van Bestuur wegens dringende redenen.
11. De Raad van Bestuur draagt zorg voor voldoende secretariële, ruimtelijke en financiële ondersteuning van de klachtenonderzoekscommissie. Daartoe wordt in ieder geval een ambtelijk secretaris toegevoegd aan de klachtenonderzoekscommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid en is voor onbepaalde tijd benoemd.

## Artikel 3 Taken en werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie

1. De klachtenonderzoekscommissie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de schriftelijke klacht aan klager en vermeldt hierbij het aanspreekpunt en de contactgegevens voor klager. Tevens wordt een machtiging ten behoeve van inzage in het patiëntendossier en andere informatie aan klager gezonden.
2. De klachtenonderzoekscommissie beoordeelt na ontvangst van de klacht de ontvankelijkheid van de klacht en verzoekt de aangeklaagde om een schriftelijke reactie.

### Almelo

Zilvermew 1

Postbus 7600

7600 SZ Almelo

### Hengelo

Geerdinksweg 141

Postbus 546

7550 AM Hengelo

 [facebook.com/ZGTinfo](https://facebook.com/ZGTinfo)

 [twitter.com/ZGT\\_info](https://twitter.com/ZGT_info)

 [linkedin.com/company/zgt](https://linkedin.com/company/zgt)

 [youtube.com/user/ZGTinfo](https://youtube.com/user/ZGTinfo)

 [zgt.nl](https://zgt.nl) - [zgt.nl/mijnzgt](https://zgt.nl/mijnzgt)

3. Indien de klachtenonderzoekscommissie van oordeel is dat een schriftelijke klacht onvoldoende informatie bevat dan stelt zij klager in de gelegenheid schriftelijk duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig verleent de klachtenbemiddelaar of ambtelijk secretaris hierbij ondersteuning.
4. De klachtenonderzoekscommissie stelt klager en aangeklaagde na ontvangst van de schriftelijke reactie van de aangeklaagde op de klacht in de gelegenheid mondeling gehoord te worden. Uitgangspunt is dat partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld op elkaars standpunt te reageren. Aangeklaagden zijn verplicht op een zitting te verschijnen.
5. Zowel klager als aangeklaagde kunnen er voor kiezen zich in de procedure zich te laten bijstaan. De daarmee eventueel gemoede kosten worden door de partij die ze maakt zelf gedragen.
6. De klachtenonderzoekscommissie waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een lid van de klachtenonderzoekscommissie op wie de klacht betrekking heeft of die anderszins bij de casus die aan de klacht ten grondslag ligt is betrokken. Klager en aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelname van een lid aan de klachtenonderzoekscommissie die is aangewezen hun zaak te beoordelen. Hierop wordt door de voorzitter beslist en door de vicevoorzitter indien het bezwaar de voorzitter betreft.
7. De klachtenonderzoekscommissie geeft na de mondelinge behandeling van de klacht een zienswijze over de gegrondheid daarvan, tenzij de klager tijdens de procedure kiest de klacht in te trekken of (alsnog) bemiddeling van de klacht wenst.
8. De klachtenonderzoekscommissie kan klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie indien het een klacht van complexe medisch-inhoudelijke/technische aard betreft. Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie, dan kan deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkte zienswijze over de gegrondheid van het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht.
9. De klachtenonderzoekscommissie is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op de financiële verhouding met het ziekenhuis of op aan een zorgverzekeraar gedeclareerde bedragen. De klachtenonderzoekscommissie is eveneens niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een verzoek om schadevergoeding.
10. De klachtenonderzoekscommissie kan de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd informeren over gesignaleerde tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en hierover aanbevelingen doen ten behoeve van bevordering van de kwaliteit van zorg.

#### **Artikel 4 Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie**

Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie zijn:

1. Het inwinnen van informatie, het raadplegen en inzien van het patiëntendossier. Daarbij wordt expliciet toestemming gevraagd aan klager of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
2. Het oproepen en horen van personen binnen de instelling respectievelijk de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
3. Het inschakelen van deskundigen indien de klachtenonderzoekscommissie van mening is dat dit noodzakelijk is.
4. Het betreden van ruimten op alle locaties met inachtneming van de geldende huisregels. Toepassing van het hiervoor bepaalde vindt plaats met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en met inachtneming van artikel 15 Klachtenregeling ZGT.

## **Artikel 5 Behandelingsduur, zienswijze over gegrondheid klacht en oordeel**

1. Binnen vijf weken na datum ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht geeft de klachtenonderzoekscommissie haar zienswijze over de gegrondheid van de klacht aan de Raad van Bestuur. Indien de klacht onvoldoende informatie bevat en de machtiging ten behoeve van inzage in het patiëntendossier en andere informatie niet is ontvangen gaat de termijn van vijf weken pas van start indien hierin is voorzien.
2. In iedere zienswijze over de gegrondheid van de klacht beschrijft de klachtenonderzoekscommissie:
  - de klacht waarop de zienswijze over de gegrondheid van de klacht betrekking heeft;
  - de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - de door de klachtenonderzoekscommissie gebruikte documenten;
  - de wijze waarop de klachtenonderzoekscommissie de klacht behandeld heeft;
  - de zienswijze over de gegrondheid van de klacht van de klachtenonderzoekscommissie en de motivering daarvan;
  - de namen van de leden die de zienswijze over de gegrondheid van de klacht vastgesteld hebben;
  - eventuele aanbevelingen van de klachtenonderzoekscommissie.
3. Zienswijzen over de gegrondheid van de klacht van de klachtenonderzoekscommissie worden ondertekend door de voorzitter en ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie.
4. De klachtenonderzoekscommissie stuurt een afschrift van de zienswijze over de gegrondheid van de klacht aan de Raad van Bestuur.
5. De Raad van Bestuur geeft klager en aangeklaagde binnen een week na ontvangst van de zienswijze over de gegrondheid van de klacht een schriftelijk oordeel. De klachtenonderzoekscommissie ontvangt hiervan een afschrift.
6. In geval de klachtenonderzoekscommissie en of Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn deelt hij dit voor het verstrijken van die termijn schriftelijk mee aan klager en aangeklaagde met in achtneming van het bepaalde in artikel 9 lid 2 en of lid 3 Klachtenregeling ZGT.

## **Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht**

Een klacht is niet-ontvankelijk als:

1. De klacht geen betrekking heeft op een aangeklaagde zoals beschreven in artikel 1 van de Klachtenregeling ZGT.
2. De klacht anoniem is ingediend.
3. Een gelijke klacht al in behandeling is bij de klachtenonderzoekscommissie.
4. De klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
5. De klacht is ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

Vastgesteld de dato 1 januari 2021.