

Regeling klachtenadviescommissie

Dit document is van toepassing op de klachtenadviescommissie van het LUMC en beschrijft de werkwijze en verantwoordelijkheden van deze commissie. Hiermee wordt voldaan aan de verplichting welke is neergelegd in artikel 8 van de klachtenregeling LUMC.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. LUMC:
Leids Universitair Medisch Centrum

- b. Raad van bestuur:
het bevoegd gezag van de instelling;

- c. Voorzitter:
de voorzitter van de klachtenadviescommissie van het LUMC;

- d. Secretaris:
de medewerker van het LUMC die door de raad van Bestuur is aangesteld als ambtelijk secretaris klachtenadviescommissie;

- e. Klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;

- f. Klager:
de natuurlijke persoon die op grond van deze regeling bevoegd is een klacht in te dienen;

- g. Betrokkene:
de medewerker van de instelling tegen wie de klacht zich richt c.q. de medewerker van het LUMC onder wiens verantwoordelijkheid het voorval plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.

Artikel 2 Taakstelling

Indien klager een oordeel van de raad van bestuur als bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c van de klachtenregeling LUMC wenst dan kan de raad van bestuur besluiten de klachtenadviescommissie

te verzoeken om de klacht te onderzoeken en de raad van bestuur te adviseren ten aanzien van de klacht.

Artikel 3 Instelling

De klachtenadviescommissie is ingesteld door de raad van bestuur van het LUMC, na consultatie van de cliëntenraad, en functioneert als klachtenadviescommissie.

Artikel 4 Samenstelling en lidmaatschap

1. De klachtenadviescommissie wordt bijgestaan door een secretaris.
2. De voorzitter van de klachtenadviescommissie, tevens lid, is een jurist die niet is verbonden aan het LUMC of een in bijlage 1 genoemde instelling.
3. De klachtencommissie bestaat naast de voorzitter uit leden met een medische dan wel verpleegkundige achtergrond en een lid die het patiëntenperspectief waarborgt.
4. De klachtencommissie houdt zitting met vijf leden.

Artikel 5 Werving, benoeming, herbenoeming, tijdelijke vervanging en ontslag leden

1. De leden van de klachtenadviescommissie worden benoemd door de raad van bestuur na consultatie van de cliëntenraad van het LUMC voor een periode van drie jaren.
2. Na afloop van deze periode kan een lid tweemaal worden herbenoemd door de raad van bestuur.
3. In bijzondere gevallen kan de raad van bestuur afwijken van de maximale termijn en kan in het kader van een overgangsregeling een langere zittingsperiode mogelijk gemaakt worden.

Artikel 6 Verzoek oordeel raad van bestuur

1. Indien klager een oordeel van de raad van bestuur wenst dan kan klager dit verzoek schriftelijk indienen bij de secretaris (conform klachtenregeling LUMC). De klachtenadviescommissie adviseert de raad van bestuur op zijn verzoek ten aanzien van de klacht.

2. Indien de klacht door verloop van tijd niet meer te beoordelen valt of indien de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden, wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard. De secretaris doet daarvan gemotiveerd bericht aan klager.
3. Voor de afhandeling van een klacht worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 7 Voorbereiding klachtenadviescommissie

1. De secretaris bevestigt binnen twee weken na ontvangst van het verzoek van klager om een oordeel van de raad van bestuur ten aanzien van de klacht dat het verzoek is ontvangen en informeert klager over de verdere procedure. Daarbij wordt onder meer aangegeven dat de klachtenadviescommissie de raad van bestuur adviseert en dat het voor de advisering noodzakelijk kan zijn dat de klachtenadviescommissie inzage krijgt in het medisch dossier van de patiënt op wie de klacht betrekking heeft. De secretaris stuurt hiervoor een machtigingsformulier.
2. Zo dit niet al is gebeurd, zendt de secretaris de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek schriftelijk een reactie te (doen) geven binnen een door de secretaris te benoemen termijn. De betrokkene treedt zo mogelijk in overleg met het hoofd van de afdeling of de dienst wiens operationele verantwoordelijkheid zich uitstrekt over de procedure, gebeurtenis, of faciliteit waarover wordt geklaagd. Een afschrift van het bericht aan de betrokkene(n) met de daarbij horende klacht wordt ook toegezonden aan het hoofd van de afdeling of de dienst onder wiens operationele verantwoordelijkheid de klacht valt.
3. De secretaris stelt de klager en de betrokkene(n) tijdig vóór de mondelinge behandeling in de gelegenheid kennis te nemen van de stukken die het dossier van de klachtenadviescommissie vormen. Daarvan maken in ieder geval deel uit de klacht en de reactie daarop van de betrokkene(n).

Artikel 8 Hoorzittingen en verslaglegging

1. De voorzitter bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling van de klacht. Bij deze hoorzitting worden de klager en de betrokkene(n) door de klachtenadviescommissie gehoord. In geval de klacht op een betrokkene in opleiding betrekking heeft, wordt ook het afdelingshoofd voor de hoorzitting uitgenodigd.
2. De klachtenadviescommissie houdt de hoorzitting en adviseert met vijf leden, waaronder de voorzitter.
3. De voorzitter kan besluiten de hoorzitting te laten plaatsvinden ten overstaan van drie leden, waaronder de voorzitter. Het advies kan in dat geval door deze drie leden worden gegeven.

3. De voorzitter kan besluiten van een mondelinge behandeling af te zien indien naar zijn oordeel een geval als bedoeld in artikel 10 lid 2 aan de orde is. De overige leden worden van dit voornemen zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. In geval de klachtenadviescommissie anders oordeelt, wordt alsnog een datum voor de mondelinge behandeling bepaald.
4. De voorzitter heeft de leiding over de hoorzitting en bepaalt de orde.
6. De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachtenadviescommissie heeft een besloten karakter. Van de hoorzitting wordt door de secretaris een verslag opgemaakt.
7. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klachtenadviescommissie verwacht tot een advies over de klacht te komen. Dit in ieder geval binnen de termijn zoals genoemd in artikel 10 lid 3.

Artikel 9 Doorgang hoorzitting

1. De voorzitter opent de hoorzitting niet indien minder dan twee van de overige leden aanwezig zijn.
2. In geval de klachtenadviescommissie functioneert ten behoeve van een andere instelling dan het LUMC, is bij de hoorzitting tevens een vertegenwoordiger van deze instelling aanwezig als lid.
3. Bij ontstentenis van de voorzitter kan de hoorzitting doorgang vinden indien alle overige leden aanwezig zijn en unaniem vaststellen dat een aanmerkelijk belang vordert dat de hoorzitting doorgang vindt. Een zodanig besluit, tevens bevattend de aanwijzing van één van de leden tot fungerend voorzitter, wordt door de secretaris vermeld in het verslag.
4. Indien een klacht direct of indirect betrekking heeft op een lid van de klachtenadviescommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van die klacht.

Artikel 10 Advisering klachtenadviescommissie en oordeel raad van bestuur

1. De klachtenadviescommissie adviseert de raad van bestuur of de klacht gegrond of ongegrond, deels gegrond of deels ongegrond is.
2. De klachtenadviescommissie verklaart zich onbevoegd, althans de klacht niet-ontvankelijk, althans kennelijk ongegrond, indien:
 - de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - de klacht wordt ingediend door een daartoe niet bevoegde;
 - de klacht reeds eerder door de raad van bestuur en/of klachtenadviescommissie is beoordeeld en er géén nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;

- de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig is;
 - hetgeen waarover wordt geklaagd meer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klager dit verzuim niet in redelijkheid kan worden tegengeworpen, één en ander met inachtneming van hetgeen na het verstrijken van de termijn van vijf jaar nog in redelijkheid kan worden geveerd van de betrokkene(n) en diens afdeling.
3. De klachtenadviescommissie streeft naar een advisering over de klacht binnen zes weken nadat de klager heeft verzocht om een oordeel van de raad van bestuur. Indien de klachtenadviescommissie voorziet dat voor de advisering van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de raad van bestuur dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenadviescommissie meldt tevens binnen welke termijn het advies aan de raad van bestuur alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan negen weken, te rekenen vanaf de dag dat het verzoek van klager om een oordeel van de raad van bestuur door de secretaris is ontvangen.
 4. Het advies van de klachtenadviescommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het advies van de klachtenadviescommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.
 5. Het advies van de klachtenadviescommissie wordt toegezonden aan de raad van bestuur.
 6. De raad van bestuur beoordeelt de klacht. Het oordeel van de raad van bestuur wordt toegezonden aan de klager, de betrokkene(n), diens afdelingshoofd en indien van toepassing diens opleider, verpleegkundig hoofd of diensthoofd, voorzitter van de desbetreffende divisie.
 7. Het advies van de klachtenadviescommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen tot het treffen van maatregelen aan de raad van bestuur.
 8. De klachtenadviescommissie adviseert niet ten aanzien van schadeclaims.

Artikel 11 Externe deskundigen

1. De klachtenadviescommissie kan zich laten adviseren door externe deskundigen als dat voor een goed en zorgvuldig advies nodig is.
2. De klachtenadviescommissie kan een deskundige uitnodigen een schriftelijk advies uit te brengen en/of de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om van zijn deskundigheid blijk te geven.
3. De klager, de betrokkene alsmede diens afdelingshoofd of diensthoofd, kunnen

de klachtenadviescommissie verzoeken een deskundige toe te laten tot de mondelinge behandeling van de klacht om van zijn deskundigheid blijk te geven.

4. Indien een deskundige door de klachtenadviescommissie niet wordt toegelaten tot de mondelinge behandeling, wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.
5. Een externe deskundige heeft slechts inzage in de bescheiden uit het dossier waaromtrent advies moet worden uitgebracht, doch niet dan nadat klager daarvoor toestemming heeft verleend.

Artikel 12 Geheimhouding

1. De leden en de secretaris van de klachtenadviescommissie (en een door de klachtenadviescommissie uitgenodigde deskundige) zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt.
2. De geheimhoudingsplicht duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid of secretaris.

Artikel 13 Ondersteuning

1. De raad van bestuur van het LUMC benoemt de secretaris.
2. Onverminderd de elders in dit reglement beschreven taken:
 - a. draagt de secretaris zorg voor tijdige aankondiging van vergaderingen, voor tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en de betrokkene alsmede voor archivering;
 - b. houdt de secretaris administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachtenadviescommissie en aan de raad van bestuur en behandelt de klachten overeenkomstig de bepalingen van het reglement en de aanwijzingen van de klachtenadviescommissie;
 - c. houdt de secretaris administratie van de termijnen waarvoor de leden van de klachtenadviescommissie zijn benoemd;
 - d. structureert de secretaris zijn werkzaamheden en die van de klachtenadviescommissie zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.

Artikel 14 Evaluatie

1. De klachtenadviescommissie evalueert jaarlijks haar functioneren en de behaalde resultaten.
2. Naar aanleiding van de evaluatie kan de klachtenadviescommissie aan de raad van bestuur van het LUMC voorstellen doen met betrekking tot haar werkwijze en/of haar samenstelling.

Artikel 15 Slotbepalingen

1.
 - a. De klachtenadviescommissie doet aan de raad van bestuur van het LUMC een voorstel over deze regeling en de daarbij behorende Bijlage
 - b. De raad van bestuur stelt deze regeling met de daarbij behorende Bijlage overeenkomstig dit voorstel vast.
 - c. Indien de raad van bestuur dit voorstel niet ongewijzigd aanneemt, treedt zij in overleg met de klachtenadviescommissie.
2.
 - a. De raad van bestuur van het LUMC ziet er op toe dat de klachtenadviescommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
 - b. De klachtenadviescommissie beslist in gevallen waarin deze regeling niet voorziet.

Bijlage I

Instellingen zoals bedoeld in artikel 4 zijn:

Stichting Curium-LUMC, academisch centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie te Oegstgeest
Stichting Rijnlands Revalidatie Centrum te Leiden