



## Reglement landelijke klachtencommissie Bevolkingsonderzoek

---

### Artikel 1 Doel reglement

Doel van dit reglement is het beschrijven van de werkwijze, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de klachtencommissie.

### Artikel 2 Begripsomschrijvingen

#### Klacht

Elke uiting van onvrede met betrekking tot het functioneren van een medewerker van de instelling of een omstandigheid in de hulpverlening.

#### Klager

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten van de instelling, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande, en die daarover een klacht heeft ingediend.

#### Aangeklaagde

Degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon die direct betrokken was bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

#### Medewerker

Een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst of anderszins aan de instelling is verbonden.

#### Klachtencommissie

Een onafhankelijke commissie aan wie de instelling de behandeling van klachten conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector opdraagt.

#### Klachtenfunctionaris

De persoon die is belast met de eerste opvang van klachten en die onder meer als taken heeft het geven van informatie en advies aan klagers alsmede het bemiddelen en registreren van klachten.

#### Instelling

Eén van de volgende instellingen:

1. Stichting Bevolkingsonderzoek Zuid
2. Stichting Bevolkingsonderzoek Zuid-West
3. Stichting Bevolkingsonderzoek Midden-West
4. Stichting Bevolkingsonderzoek Oost
5. Stichting Bevolkingsonderzoek Noord

#### Raad van Bestuur

Degene(n) die door de Raad van Toezicht van de instelling is aangesteld als leidinggevende van de organisatie.

### Artikel 3 Samenstelling en benoeming klachtencommissie

- 3.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden:
- a. een onafhankelijk voorzitter, jurist, lid;
  - b. een lid met medisch-inhoudelijke deskundigheid;
  - c. een lid dat kijkt vanuit cliëntenperspectief.



- 3.2 Voor ieder lid van de klachtencommissie wordt een plaatsvervangend lid benoemd. Als plaatsvervanger voor de voorzitter wordt een vicevoorzitter, ook jurist, benoemd. Daarnaast worden maximaal zes plaatsvervangende leden benoemd met – voor wat betreft de leden met medisch-inhoudelijke deskundigheid - verschillende medisch-inhoudelijke deskundigheid.
- 3.3 De leden nemen deel op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 3.4 Benoeming van de leden en de plaatsvervangende leden geschiedt door de Raden van Bestuur van de instellingen. De Raden van Bestuur dragen de feitelijke uitvoering van de benoemingen op aan twee door hen aangewezen afgevaardigden. De benoeming geschiedt voor een periode van 4 jaar. Herbenoeming is mogelijk met twee aansluitende perioden van eveneens 4 jaar.
- 3.5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- vrijwillig aftreden of aftreden volgens rooster;
  - intrekken van de benoeming door de Raden van Bestuur op zwaarwegende gronden, gehoord de klachtencommissie en de voordragende organisatie.
- 3.6 De Raden van Bestuur stellen ter ondersteuning van de commissie een onafhankelijk secretaris aan. De secretaris is verantwoordelijk voor de lopende gang van zaken en regelt de gang van zaken bij het binnenkomen van een klacht.
- 3.7 De leden van de klachtencommissie en de secretaris hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van de klachtenbehandeling bekend is geworden.

#### **Artikel 4 Binnenkomst en selectie klachten**

- 4.1 Klachten kunnen worden ingediend bij de instelling of rechtstreeks bij de klachtencommissie.
- 4.2 Klachten ingediend bij de instelling worden in eerste instantie gezien door de klachtenfunctionaris. Indien hij mogelijkheden daartoe aanwezig acht en de klager hiervoor open staat, zal de klachtenfunctionaris een bemiddelingstraject inzetten.
- 4.3 Indien de klager geen bemiddeling wenst of het resultaat daarvan onvoldoende acht, zal de klachtenfunctionaris -zo de klager dat wenst- de klacht doorsturen naar de secretaris van de klachtencommissie.
- 4.4 Ingeval een klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie is ingediend zal de secretaris daarover contact opnemen met de instelling. De commissie neemt alleen schriftelijk, daaronder begrepen per e-mail ingediende, niet anonieme klachten in behandeling. De datum waarop de klacht is ontvangen geldt als datum voor het volgen van de termijn die in dit reglement worden genoemd.
- 4.5 De commissie beslist over het in behandeling nemen van de klacht. De commissie kan beslissen een klacht niet in behandeling te nemen. Dit gebeurt als de klacht anoniem is ingediend of als de klacht onvoldoende duidelijk is omschreven. Maar ook als de klacht geen betrekking heeft op een zorgbelang van de klager zelf of als een vergelijkbare klacht



nog in behandeling is. Ook neemt de commissie de klacht niet in behandeling als de klacht wordt ingediend binnen zes maanden na een eerdere uitspraak die over dezelfde feiten gaat. De commissie kan verder beslissen een klacht niet in behandeling te nemen indien de klacht kennelijk ongegrond is.

- 4.6 De voorzitter kan besluiten een klacht die om acuut ingrijpen vraagt, direct door te sturen naar de Raad van Bestuur van de instelling. De klachtprocedure zal los daarvan worden voortgezet.
- 4.7 Indien de klacht mede een aansprakelijkstelling inhoudt, verwijst de secretaris de klager voor het aspect van de aansprakelijkheid en schadevergoeding naar de Raad van Bestuur van de instelling, die de claim voor verdere behandeling zal doorgeleiden naar de aansprakelijkheidsverzekeraar van de instelling.

### **Artikel 5 Werkwijze behandeling klacht**

- 5.1 De secretaris stuurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager, waarbij deze wordt geïnformeerd over de te volgen procedure. Tevens wordt klager dan verzocht de commissie en voor zover noodzakelijk door haar aan te zoeken externe deskundigen ter beoordeling van de casus, te machtigen tot inzage in het medisch dossier.
- 5.2 Zo spoedig mogelijk daarna zendt de secretaris een kopie van de klacht aan de aangeklaagde met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. De aangeklaagde wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- 5.3 De secretaris zendt een kopie van de reactie van de aangeklaagde aan klager.
- 5.4 Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, bepaalt de klachtencommissie een nieuwe termijn waarbinnen gereageerd moet worden.
- 5.5 In geval van een hoorzitting stelt de secretaris in overleg met de betrokken partijen een datum vast. De klager en aangeklaagde worden beiden ter zitting verwacht. Zij worden in beginsel in elkaars bijzijn gehoord. Mocht één van beide partijen dat niet willen dan worden zij afzonderlijk gehoord. De zitting is besloten.
- 5.6 Indien de commissie na ontvangst van de in 5.2 bedoelde reactie over voldoende informatie beschikt, kan zij besluiten meteen een uitspraak te doen. Zij zal dat motiveren in de uitspraak.
- 5.7 De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt in dat geval een afsluitend bericht naar klager en aangeklaagde.
- 5.8 De klachtencommissie is bevoegd om binnen en buiten de organisatie van de instelling informatie op te vragen, die een bijdrage kan leveren aan de oordeelsvorming. Medewerkers van de instelling zijn verplicht aan desbetreffende verzoeken van de commissie te voldoen.



- 5.9 De klachtencommissie is bevoegd vragen voor te leggen en advies in te winnen bij een extern deskundige. De secretaris zal het rapport van de deskundige in kopie toezenden aan klager en aangeklaagde.
- 5.10 De beslissing op een klacht wordt genomen ter vergadering van de klachtencommissie.
- 5.11 De commissie doet schriftelijk uitspraak. Zij kan een klacht niet-ontvankelijk, (deels) gegrond of ongegrond verklaren. In voorkomende gevallen kan zij ook in algemene zin aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur. De klachtencommissie kan geen maatregelen treffen of sancties opleggen. Zij zal zich onthouden van een oordeel over aansprakelijkheid van de aangeklaagde en de instelling.
- 5.12 De secretaris verstuurt de uitspraak aan de klager met afschriften aan de aangeklaagde(n) en de Raad van Bestuur.
- 5.13 Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak stuurt de Raad van Bestuur aan de klager een schriftelijke reactie met kopie aan de commissie en aangeklaagde(n). Bij afwijking van deze termijn, stelt de Raad van Bestuur de klager en de commissie met redenen omkleed op de hoogte, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur zijn standpunt aan hen zal kenbaar maken.
- 5.14 Tegen een uitspraak van de klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld. De commissie gaat niet inhoudelijk in op eventuele reacties op een uitspraak.
- 5.15 De commissie streeft naar afhandeling van de klacht binnen tien weken na ontvangst. Gaat de behandeling langer duren, dan stelt de commissie de klager en de aangeklaagde daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 5.16 Klager en aangeklaagde hebben het recht zich in de procedure (op eigen kosten) door een adviseur of vertrouwenspersoon te laten bijstaan. Wanneer de aangeklaagde wordt betrokken in een in- of externe klachtenprocedure, inclusief tuchtrechtprocedures, voorziet de werkgever in adequate rechtsbijstand. Tenzij er sprake is van nalatigheid of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de aangeklaagde.

## **Artikel 6 Vergaderen**

- 6.1 De klachtencommissie vergadert behalve ten behoeve van de klachtenbehandeling, zo dikwijls als de voorzitter het noodzakelijk oordeelt. In ieder geval vergadert de klachtencommissie eenmaal per jaar met (een afvaardiging van) de Raden van Bestuur van de betrokken instellingen over het beleid inzake de klachtenafhandeling binnen de instellingen naar aanleiding van de klachtenrapportages.
- 6.2 De secretaris stelt de agenda voor de vergadering op en draagt er zorg voor dat alle ontvangen klachten ter kennis van de leden komen.
- 6.3 De vergaderingen van de klachtencommissie hebben een besloten karakter. De notulen zijn niet openbaar.



- 6.4 Bij de besluitvorming streeft de commissie naar consensus. Indien dit niet mogelijk is wordt de beslissing bij meerderheid van stemmen genomen. Is dit niet mogelijk dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 6.5 De Raden van Bestuur dragen zorg voor de facilitaire ondersteuning van de klachtencommissie.
- 6.6 De leden van de commissie ontvangen een door de Raden van Bestuur vast te stellen onkostenvergoeding.

### **Artikel 7 Dossier, registratie en verslaglegging**

- 7.1 Klachtendossiers worden bewaard op het secretariaat van de commissie en 10 jaar na afsluiting van het onderzoek vernietigd. De in de dossiers aanwezige informatie is vertrouwelijk.
- 7.2 De secretaris houdt een register bij waarin alle klachten en een omschrijving van hun behandeling worden opgenomen. Ook voor dit klachtenregister geldt de bewaartermijn van 10 jaar.
- 7.3 De commissie brengt jaarlijks vóór 1 maart over het voorgaande kalenderjaar een openbaar geanonimiseerd verslag uit aan de Raden van Bestuur van de instellingen. Op verzoek van de Raad van Bestuur dan wel wanneer de commissie dit noodzakelijk acht, stelt de commissie een apart instellingsverslag op. In het verslag wordt aangegeven: aantal, aard en inhoud van de klachten, samenvatting van de uitspraken en gedane aanbevelingen. Zo nodig vermeldt de commissie ook de door haar gesignaleerde structurele knelpunten in de dienstverlening van de instellingen.
- 7.4 Het verslag respectievelijk het aparte instellingsverslag wordt door de Raad van Bestuur ter kennis gebracht aan de Ondernemingsraad van de instelling.
- 7.5 De instellingen zenden het verslag over het voorgaande kalenderjaar vóór 1 juni aan de Minister van VWS, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en aan de organisaties die in de diverse regio's de belangen van de betrokken cliënten behartigen.

### **Artikel 8 Overige bepalingen**

- 8.1 Een (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van klachten indien er te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid in twijfel zou kunnen worden getrokken (verschoningsplicht).
- 8.2 Indien klager, aangeklaagde of een lid van de klachtencommissie van mening is dat twijfel bestaat over de volledige onpartijdigheid van één van de leden, kan hij dit direct gemotiveerd aangeven (wrakingsrecht). De voorzitter beslist vervolgens of het betreffende lid in staat kan worden geacht deel te nemen aan de beoordeling van de klacht. Dit besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.
- 8.3 Indien een klacht omtrent een ernstige situatie gegrond wordt bevonden, en indien de Raad van Bestuur -hoewel daarom verzocht- nalaat terzake maatregelen te treffen, waardoor er sprake is van een ernstige, structurele bedreiging van de kwaliteit van zorg, zal de commissie zulks melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Bij een



dergelijke melding anonimiseert de commissie de gegevens van de klager. De commissie stelt de Raad van Bestuur van tevoren op de hoogte van de melding.

- 8.4 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de burgerlijke rechter, de bestuursrechter of justitie.
- 8.5 Voor klachten die betrekking hebben op de wijze waarop de instelling persoonsgegevens van de klager beheert wordt de klager verwezen naar de Landelijke Commissie van Toezicht voor de Kankerregistratie.

#### **Artikel 9 Slotbepalingen**

- 9.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslissen de Raden van Bestuur van de instellingen bij meerderheid van stemmen, gehoord de klachtencommissie.
- 9.2 Het reglement wordt éénmaal per twee jaar door de klachtencommissie geëvalueerd. Het verslag van deze evaluatie en eventuele wijzigingsvoorstellen worden toegezonden aan de Raden van Bestuur van de instellingen.
- 9.3 Dit reglement kan door de instellingen worden gewijzigd of ingetrokken op verzoek van de Raden van Bestuur na advies van de klachtencommissie en na instemming van de Ondernemingsraden.
- 9.4 De Inspectie voor de Gezondheidszorg wordt door de Raden van Bestuur geïnformeerd over wijziging van deze regeling.
- 9.5 Dit reglement treedt in werking op 27-06-2013  
Vastgesteld door de Raden van Bestuur van de instellingen.