

## REGELING KLACHTENBEHANDELING

---

### BEGRIPSOMSCHRIJVING

#### Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder: de zelfstandig werkende verloskundige, die zorg verleent of heeft verleend en die lid is van de KNOV en/of zich bij deze klachtenregeling heeft aangesloten;
- b. klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van de zorgaanbieder, komend van de gebruiker van de diensten van deze zorgaanbieder;
- c. cliënt: natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder;
- d. klager: degene die een klacht indient.

Als klager kunnen optreden: de cliënt zelf, de vertegenwoordiger die door de cliënt is aangewezen of de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor degene die zijn zaken niet zelf kan behartigen, de nabestaanden van een inmiddels overleden cliënt.

Ook naasten, die een directe rol hebben in de zorg aan een cliënt, mogen klagen over de zorg aan de cliënt en over een gedraging van de zorgaanbieder tegenover henzelf. In beide laatstgenoemde situaties kan dit alleen met instemming van de cliënt;

- e. aangeklaagde: degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf, een voor deze werkzame persoon of de waarnemer – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt;
- f. KNOV: de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen;
- g. klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en toegankelijke, onafhankelijke commissie, ingesteld door de KNOV die belast is met het onderzoeken van en oordelen over klachten van cliënten;
- h. klachtenbehandeling: onderzoek naar de bij de klachtencommissie ingediende klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht en eventueel een aanbeveling aan de zorgaanbieder over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

### DOELSTELLING VAN EN UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING

#### Artikel 2

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. recht te doen aan de individuele cliënt met inachtneming van de gerechtvaardigde rechten/belangen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen;
- b. bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de verloskundige zorg door systematische registratie van de ingediende klachten en door signalering van mogelijke kwaliteitstekorten die uit de klachten en de omgang met klachten blijken.

#### Artikel 3

Uitgangspunten bij de klachtenregeling zoals vastgelegd in dit reglement zijn:

- a. een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie;
- b. een zorgvuldige en vertrouwelijke omgang met gegevens die in het kader van de klachtenbehandeling aan de commissie bekend worden;
- c. het beginsel van hoor en wederhoor.

## TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

### Artikel 4

Tot de taken van de klachtencommissie behoren:

- a. het op onafhankelijke en onpartijdige wijze behandelen van klachten van cliënten over de aan hen verleende verloskundige zorg;
- b. zo nodig, het naar aanleiding van behandelde klachten uitbrengen van aanbevelingen aan de zorgaanbieder ter verbetering van de kwaliteit van de verleende zorg en/of aan de vereniging inzake mogelijkheden tot verbetering van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de verloskundige zorg;
- c. het opstellen van een jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven;
- d. voor zover nodig, het afstemmen van werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van cliënten.

### Artikel 5

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
- de klacht al eerder bij de klachtencommissie in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- een gelijke klacht van de cliënt nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
- de klacht geen betrekking heeft op een bij deze klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder of de voor haar / hem werkzame personen.

De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims. Wel kan zij, indien de klager dit wenst, uitspraak doen over de onderliggende gedraging die heeft geleid tot een door klager ingediende schadeclaim.

### Artikel 6

De klachtencommissie kan klachten in behandeling nemen die gericht zijn tegen verloskundigen die geen lid van de vereniging zijn, indien de betreffende verloskundige te kennen heeft gegeven zich bij de klachtenregeling aan te sluiten en de door de vereniging vastgestelde bijdrage heeft betaald. Voor het overige is deze regeling in dat geval onverkort van toepassing.

### Artikel 7

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

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de cliënt (machtiging) of een daartoe bevoegd persoon, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- b. het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- c. het inschakelen van deskundigen.

## SAMENSTELLING EN BENOEMING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

### Artikel 8

De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf en ten hoogste zeven leden, onder wie een onafhankelijk voorzitter. De voorzitter mag niet werkzaam zijn of zijn geweest bij de KNOV en is bij voorkeur jurist met kennis van het gezondheidsrecht. Tenminste één lid van de klachtencommissie, niet zijnde de voorzitter, dient afkomstig te zijn uit de kring van patiënten/consumentenorganisaties.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de vereniging. Het bestuur van de vereniging benoemt tevens plaatsvervangende leden.

Het bestuur kan het lidmaatschap van de klachtencommissie aan een lid slechts ontnemen wegens kennelijke onbekwaamheid.

De leden van de klachtencommissie ontvangen vacatiegeld passend bij de functie en werkzaamheden.

#### **Artikel 9**

Benoeming in de klachtencommissie geldt voor een periode van maximaal drie jaar. Herbenoeming is ten hoogste tweemaal voor een zelfde periode van maximaal drie jaar mogelijk. Het plaatsvervangend lidmaatschap kan worden omgezet in het lidmaatschap; evenzo kan het lidmaatschap omgezet worden in een plaatsvervangend lidmaatschap. Hierbij kan de totale zittingstermijn niet langer dan driemaal drie jaar zijn.

De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

#### **Artikel 10**

De klachtencommissie kan uit haar midden een secretaris benoemen. Het bestuur van de vereniging kan besluiten de klachtencommissie te voorzien van een ambtelijk secretaris, die ondersteunende werkzaamheden verricht ten behoeve van de klachtencommissie. Een ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 11**

De klachtencommissie vergadert in de regel eenmaal per twee maanden en voorts zo dikwijls de voorzitter dit nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle leden van de klachtencommissie. De vergadering heeft een besloten karakter.

De voorzitter stelt tezamen met de secretaris de agenda voor de vergadering op.

De voorzitter ziet erop toe dat alle ontvangen klachten en andere belangrijke stukken tijdig van tevoren aan de leden van de commissie worden toegestuurd.

Bij langdurige afwezigheid van de voorzitter wijst de commissie een waarnemend voorzitter aan.

### **WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE BIJ DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT**

#### **Artikel 12**

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. Het secretariaat draagt er zorg voor, dat binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Hierbij wordt tevens de voor behandeling van de klacht noodzakelijke machtiging ter ondertekening voorgelegd.

#### **Artikel 13**

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken schriftelijk aanvullende informatie te verschaffen.

#### **Artikel 14**

Het secretariaat doet de klacht binnen twee weken na ontvangst van de machtiging aan de aangeklaagde toekomen, met het verzoek daarop binnen drie weken schriftelijk te reageren. Indien de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen deze moet reageren.

### **Artikel 15**

Het secretariaat doet de schriftelijke reactie van de aangeklaagde binnen twee weken na ontvangst toekomen aan de klager.

### **Artikel 16**

Beide partijen hebben recht op inzage in en afschrift van alle stukken en informatie waar de klachtencommissie haar oordeel op baseert.

### **Artikel 17**

De klager, de aangeklaagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden door de klachtencommissie opgeroepen voor een hoorzitting. De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting, indien beide partijen te kennen hebben gegeven hier geen prijs op te stellen. Bij de keuze voor de locatie waar de hoorzitting zal plaatsvinden, wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de woonplaats van de klager.

Bij de hoorzitting zijn namens de klachtencommissie in ieder geval aanwezig: de voorzitter, een lid verloskundige, een lid uit de kring van de patiënten/consumentenorganisaties en de ambtelijk secretaris.

### **Artikel 18**

De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een adviseur. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt welke overige personen als toehoorder bij de hoorzitting aanwezig kunnen zijn.

### **Artikel 19**

De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de hoorzitting en de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen.

### **Artikel 20**

Het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt bij voorkeur in consensus door de voltallige commissie genomen. Indien dit niet mogelijk is wordt het oordeel bij meerderheid van stemmen vastgesteld. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Zonodig kan het oordeel vergezeld gaan van een aanbeveling aan de zorgaanbieder.

### **Artikel 21**

De uitspraak wordt schriftelijk - binnen vier maanden na ontvangst van de machtiging - gezonden aan klager, de aangeklaagde en indien dit niet dezelfde persoon is eveneens aan de zorgaanbieder.

Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, ontvangen klager en aangeklaagde hiervan gemotiveerd bericht, waarbij tevens een nieuwe termijn wordt aangegeven.

Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder aan de klager, (de aangeklaagde) en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de zorgaanbieder dit met opgave van redenen mee aan de klager, (de aangeklaagde) en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Afwijking van het advies of de aanbevelingen van de klachtencommissie wordt door de zorgaanbieder gemotiveerd.

### **Artikel 22**

De klachtenregeling voorziet niet in een beroepsmogelijkheid.

### **Artikel 23**

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de burgerlijk- of de strafrechter.

Indien de klacht een aansprakelijkstelling en/of een complexe vaktechnische situatie betreft, kan de klachtencommissie, met het oog op een vlotte afdoening van de klacht, de cliënt adviseren de klacht voor te leggen aan een meer geëigende instantie.

Indien de klager in genoemde gevallen vasthoudt aan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie dan zal deze zich beperken tot een globaal oordeel over de gedraging welke aanleiding vormde voor de klacht. De klachtencommissie zal zich onthouden van een oordeel over aansprakelijkheid en over een schadeclaim.

## **ONVREDE OVER DE KLACHTENREGELING**

### **Artikel 24**

Bij onvrede over de klachtenregeling kan klager of aangeklaagde zich wenden tot het bestuur van de KNOV.

Indien de klager van mening is dat de (uitvoering van de) klachtenregeling niet voldoet aan de wettelijke vereisten en de uitvoerder onvoldoende tegemoet komt aan zijn bezwaren, kan hij deze voorleggen aan de in de WKCZ genoemde toezichthouder (kantonrechter, eventueel Inspectie voor de Gezondheidszorg). Bij deze instanties is echter niet een inhoudelijke beroep op de uitspraak mogelijk.

## **GEHEIMHOUDINGSPLICHT, WRAKING EN VERSCHONING.**

### **Artikel 25**

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie zijn, ook na hun aftreden, verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie ter kennis is gekomen en die als vertrouwelijk kan worden beschouwd. Deze bepaling is eveneens van toepassing op de ambtelijk secretaris en andere bij de procedure betrokkenen.

### **Artikel 26**

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dan wel een lid van de klachtencommissie zijdelings bij de klacht betrokken is, dient dit lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht.

De aangeklaagde respectievelijk de klager kan eventuele bezwaren tegen één of meerdere leden van de klachtencommissie, met argumenten omkleed, kenbaar maken aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt hierover een besluit, met dien verstande dat het gewraakte lid niet aan deze besluitvorming zal deelnemen.

### **Artikel 27**

Een lid van de klachtencommissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure.

## **SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 28**

De klachtencommissie stelt een huishoudelijk reglement op.

### **Artikel 29**

Voor de klachtenprocedure brengt de klachtencommissie aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening. De kosten voor het inroepen van een adviseur (zie artikel 18) zijn voor eigen rekening van de inroepende partij.

### **Artikel 30**

Klager kan besluiten de klacht in te trekken. Van het niet verder behandelen van de klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Na intrekking van een klacht kan de klachtencommissie echter wel:

- ongevraagd advies uitbrengen aan de betrokken zorgaanbieder;
- een geanonimiseerd signaal aan het bestuur van de KNOV uitbrengen;
- bij het vermoeden van een strafbaar feit of een situatie die een aanmerkelijk gevaar oplevert voor anderen melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg of een andere instantie overwegen.

### **Artikel 31**

De klachtencommissie is bevoegd aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg te melden:

- indien zich meer dan driemaal eenzelfde gegronde klacht voordoet over een bepaalde zorgaanbieder;
- indien een aangeklaagde tenminste driemaal onvoldoende medewerking heeft verleend aan de uitvoering van de klachtenregeling.

Als de klachtencommissie overweegt tot melden over te gaan zal zij de betrokken zorgaanbieder eerst in de gelegenheid stellen om zelf haar verantwoordelijkheid ter zake te nemen. Bij een eventuele melding wordt vastgelegd waarom de commissie tot melding heeft besloten en hoe de zorgvuldigheid t.o.v. klager, aangeklaagde(n), zorgaanbieder en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

De klager wordt tevoren geïnformeerd over de melding. Bij een melding die niet een (vermoeden van) een strafbaar feit betreft, wordt toestemming van de klager/cliënt gevraagd voorzover daarbij sprake is van tot de persoon van de klager of de cliënt herleidbare gegevens.

### **Artikel 32**

De klachtencommissie brengt jaarlijks een verslag uit over haar werkzaamheden, dat voldoet aan de voorwaarden als gesteld bij of krachtens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

In het jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.

De klachtencommissie doet een exemplaar van het jaarverslag toekomen aan het bestuur van de vereniging, dat voor verdere verspreiding zorgt.

### **Artikel 33**

Het reglement is laatstelijk aangepast op 19 november 2004.