

Klachtenregeling BovenIJ ziekenhuis

In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen¹

Artikel 1.1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. ambtelijk secretaris klachtenonderzoekscommissie:
functionaris die de klachtenonderzoekscommissie ondersteunt met de organisatie van de interne en externe communicatie;
- c. cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder;
- d. cliënt of patiënt:
een natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. naaste:
een natuurlijk persoon in de omgeving van de patiënt die met diens instemming optreedt als diens vertegenwoordiger;
- f. geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet binnen de termijn dan wel niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust, en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie;
- g. inspecteur:
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- h. klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenbemiddelaar over een handelen of nalaten jegens een individuele patiënt of diens naaste in het kader van de zorgverlening;
- i. klachtenbemiddelaar

¹ Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling NVZ / NFU.

- degene, die conform functiebeschrijving, binnen het BovenIJ ziekenhuis, vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie belast is met de opvang en bemiddeling, begeleiding en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie;
- j. klachtenonderzoekscommissie:
de door het BovenIJ ziekenhuis ingestelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie, die conform de Wkkgz een voorgelegde klacht behandelt (onderzoek resulterend in een uitspraak) en in de vorm van een advies rapporteert aan de raad van bestuur, die op grond daarvan een oordeel velt;
 - l. klachtenbemiddeling:
de begeleiding door de klachtenbemiddelaar van klager en aangeklaagde bij het zoeken van een bevredigende oplossing van de klacht;
 - m. klager:
de persoon die een klacht indient; dit kan de patiënt zelf zijn, diens naaste, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande zijn;
 - n. leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
 - o. oordeel:
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
 - p. raad van bestuur:
de raad van bestuur van het BovenIJ ziekenhuis;
 - q. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
 - r. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
 - s. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
 - t. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
 - u. zorg:
Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het BovenIJ ziekenhuis

- v. zorgaanbieder:
een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;
- w. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Artikel 1.2. Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- 2.1 het recht doen aan de belangen van de individuele patiënt of diens nabestaande door een zorgvuldige procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten te bieden;
- 2.2. Het zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager;
- 2.3. het zo mogelijk en indien door de klager gewenst bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of het BovenIJ ziekenhuis;
- 2.4. een bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door het BovenIJ ziekenhuis, in structurele zin.

Artikel 1.3. Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling van het BovenIJ ziekenhuis heeft als uitgangspunten:

- 3.1 laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/og beoordeling van de klacht te komen;
- 3.2 bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie patiënt/medewerker/leidinggevende te bespreken en op te lossen;
- 3.3 onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht;
- 3.4 afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor;
- 3.5 respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt;
- 3.6 respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van het BovenIJ ziekenhuis en aan het ziekenhuis verbonden medewerkers;
- 3.7 respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, BovenIJ ziekenhuis en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen.

Toelichting

De begrippen genoemd bij hoofdstuk 1 worden hieronder toegelicht.

f. klacht

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een patiënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.

De klacht kan ook een weigering van de zorgaanbieder betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen niet zijnde een Bopz-klacht.

Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder [Nota naar aanleiding van het verslag inzake het voorstel van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 32402), p.4-5]. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de regionale geschillencommissie.

g. klachtenbemiddelaar

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de modelregeling wordt de term klachtenbemiddelaar gebruikt, het staat de gebruikers van de modelregeling vrij om een andere functiebenaming te kiezen.

k. oordeel

Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer en een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.

r. zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze modelregeling gaat ervan uit, dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de raad van bestuur. Het is mogelijk om bij één of meerdere onderdelen van deze klachtenregeling niet te kiezen voor vertegenwoordiging van de zorgaanbieder door de raad van bestuur, maar door een bepaalde functionaris. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, moet de betreffende bepaling uiteraard worden aangepast.

Hoofdstuk 2. Signaal van onvrede

Artikel 2.1. Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenbemiddelaar.

Toelichting

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daarvoor een oplossing te vinden. Hoe de medewerker en / of de leidinggevende daarbij te werk gaat / gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenbemiddelaar zijn uitgewerkt in artikel 4.

Artikel 2.2. De zorgverlener / medewerker en / of diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenbemiddelaar.

Toelichting

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij de opvang en afhandeling van onvrede die direct aan betrokken medewerkers wordt geuit. Vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie worden deze uitingen van onvrede zo praktisch mogelijk opgelost. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen.

Artikel 2.3. De klachtenbemiddelaar

1. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtenonderzoekscommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van de zorgaanbieder of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
 - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schade-behandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenbemiddelaar, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenbemiddelaar richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenbemiddelaar.
5. De klachtenbemiddelaar:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. De klachtenbemiddelaar kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden;
7. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenbemiddelaar kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenbemiddelaar zich wenden tot de raad van toezicht van de zorgaanbieder.

Toelichting

In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen klachtenbemiddelaar en klachtenbemiddelaar komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtenbemiddelaar. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere term te kiezen.

Lid 1

Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenbemiddelaar in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenbemiddelaar heeft derhalve een professionele autonomie evenals hulpverleners.

Lid 3

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenbemiddelaar 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenbemiddelaar in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', zo vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, lid 2 Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachtenbemiddelaar kan hieraan bijdragen. Dit dient te worden onderscheiden van een officieel mediation traject.

Deze modelregeling geeft in lid 2 van het onderhavige artikel een richtsnoer voor het handelen van de klachtenbemiddelaar. De klager en de aangeklaagde kunnen hem daarop aanspreken.

Lid 4

Bij het opstellen van een functiebeschrijving kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van het beroepsprofiel dat de VKIG heeft opgesteld. Dit profiel is gepubliceerd op www.vkig.nl.

Lid 5

Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat deze benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

Lid 6 en lid 7

Deze bepalingen geven uitwerking aan artikel 15, lid 2 Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenbemiddelaar zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

Artikel 3.1. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenbemiddelaar. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
 - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenbemiddelaar deze (elektronisch) registreert;
 - De zorgaanbieder kan een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar stellen;
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of een naaste namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenbemiddelaar of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Toelichting

Lid 1

Er is pas sprake van een klacht wanneer deze schriftelijk is vastgelegd (art. 6 lid 2 sub a).

Lid 2

Artikel 14, lid 1 Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de patiënt, een nabestaande van de patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de patiënt. Een vertegenwoordiger is degene die hiertoe op grond van de Wet Bopz of de Wgbo bevoegd is.

Deze modelregeling houdt zodoende rekening met de mogelijkheid dat patiënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. Indien een vertegenwoordiger zoals bedoeld in de Wgbo en Bopz ontbreekt kan naar bevinding van zaken worden gehandeld in overleg met een contactpersoon die bewust en op redelijke grond het belang van de patiënt behartigt (zaakwaarnemer). Hiervoor is echter geen juridische grondslag in de Wgbo of Bopz aanwijsbaar.

De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.

Lid 3

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de patiënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de patiënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de patiënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de patiënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.

Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de patiënt vertegenwoordigen, kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

Artikel 3.2. Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenbemiddelaar de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenbemiddelaar op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenbemiddelaar, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
 - b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenbemiddelaar neemt de klacht in behandeling;
 - c. **verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en oordeelt of de raad van bestuur (na advies van de klachtenonderzoekscommissie) oordeelt op de klacht;
verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van de zorgaanbieder die belast is met de beoordeling van schadeclaims, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.

3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Artikel 3.3. Behandeling door klachtenbemiddelaar

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenbemiddelaar:
 - a. kan met klager afspreken dat de klachtenbemiddelaar eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenbemiddelaar de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

Toelichting

De schriftelijke indiening van een klacht is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht de zorgaanbieder heeft bereikt. De wet beoogt overigens niet dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling van het wetsvoorstel om drempels weg te nemen en om zoveel mogelijk eventuele onvrede in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen. Daar is de klachtenbemiddelaar voor bedoeld. De klachtenbemiddelaar heeft dan ook de ruimte om de klacht, of die nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend, bespreekbaar te maken en op te lossen. Dat kan telefonisch of met een gesprek of anderszins.

Als ondanks de inspanningen van de klachtenbemiddelaar geen oplossing kan worden bereikt, is het, om aanspraak te maken op de door de wet geregelde klachtenbehandeling, wel noodzakelijk dat er iets op schrift staat.

De klachtenbemiddelaar heeft de ruimte om in samenspraak met de cliënt en de zorgaanbieder op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Het is echter evenzeer aan de cliënt om te bepalen of hij, om hem moverende redenen, binnen de wettelijke termijn een meer formeel standpunt van de zorgaanbieder over zijn klacht wenst te ontvangen. De cliënt zal dan zijn klacht schriftelijk (per e-mail of anderszins elektronisch of per brief of klachtenformulier) aan de zorgaanbieder kenbaar moeten maken.

Niet iedere uiting van onvrede is al een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van dit wetsvoorstel. Het kan ook voorkomen dat een cliënt in gesprek is met een zorgverlener en in dit gesprek aangeeft niet tevreden te zijn over bijvoorbeeld de bejegening, of meer informatie wil over een behandeling. Er is dan nog niet direct sprake van een klacht in de zin van de Wkkgz. Hiervoor geldt namelijk het vereiste van een

'schriftelijke' klacht. Dit vereiste is van belang voor de zeswekentermijn waarbinnen klachten in beginsel tot een oplossing moeten worden gebracht.

De interne klachtenregeling van de zorgaanbieder voorziet zo veel mogelijk in een informele oplossingsgerichte aanpak van alle klachten én uitingen van onvrede, juist om escalatie te voorkomen. Een goede inzet van de klachtenbemiddelaar kan bijvoorbeeld voorkomen dat 'uitingen van onvrede' uiteindelijk formele klachten in de zin van de Wkkgz worden. Met 'uitingen van onvrede' wordt beoogd situaties aan te duiden waarbij nog geen sprake is van een formele schriftelijke klacht, maar waarbij wel sprake is van een ontevreden cliënt. Een goede klachtenafhandeling gaat niet alleen over klachten, maar geeft ook aandacht aan ontevreden cliënten die anderszins hun onvrede uiten.

Artikel 3.4. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

Aangezien het BovenIJ ziekenhuis een klachtenonderzoekscommissie heeft ingesteld, verwijst deze klachtenregeling naar bijlage 1 (reglement van de klachtencommissie BovenIJ) waarin is omschreven:

- a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
- b. de wijze van onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie;
- c. het verloop van de procedure;
- d. de door de klachtenonderzoekscommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
- e. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
- f. de klachtenonderzoekscommissie stelt op grond van zijn onderzoek een advies op op grond waarvan de raad van bestuur een oordeel velt;
- g. dat het oordeel dat de raad van bestuur neemt of namens deze de klachtenonderzoekscommissie is gebaseerd op een deugdelijke motivering;
- h. bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- i. de termijnen waarbinnen tot een dergelijk oordeel wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.

Artikel 3.5. Oordeel raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie

1. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij 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 raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.

2. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
3. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Toelichting

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat er vanuit dat de raad van bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De raad van bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen, zoals de klachtenonderzoekscommissie. In dat geval moet in deze bepaling de term raad van bestuur worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.

Lid 2

Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschilleninstantie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel en het inschakelen van de geschilleninstantie is bepaald dat de raad van bestuur of de klachtenonderzoekscommissie de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie kan de raad van bestuur dan wel de klachtenonderzoekscommissie afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschilleninstantie naar voren brengen.

Artikel 3.6. In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangst-bevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.

3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
5. De termijnen opgenomen in art. 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).

Toelichting

De interne schadebehandelaar is degene die namens de zorgaanbieder de claims in behandeling neemt in de organisatie. De schadebehandelaar is een medewerker van de zorgaanbieder. Indien het ziekenhuis geen jurist in dienst heeft, worden claims ter afhandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar. Een andere mogelijkheid is dat ziekenhuizen met juristen in dienst kleinere claims zelf afhandelen en daarover in de verzekeringsovereenkomst met de aansprakelijkheidsverzekeraar afspraken hebben gemaakt over de claims die zelf worden afgehandeld en de claims die overgedragen moeten worden aan de verzekeraar ter afhandeling. Dit gaat op basis van inschatting van de complexiteit van het dossier en de hoogte van de schade.

Het door de wetgever gegeven tijdpad zal, ook in het geval dat de aansprakelijkheids-verzekeraar de claim in eerste instantie beoordeelt, een probleem zijn gebaseerd op ervaring in de praktijk.

Aanbeveling 15 GOMA: Sneller standpunt innemen.

De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt in beginsel binnen drie maanden nadat hij de aansprakelijkstelling heeft ontvangen een onderbouwd standpunt in over de aansprakelijkheid. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken, dan meldt hij dit onder opgave van redenen en geeft hij aan wanneer de patiënt alsnog een reactie kan verwachten.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 4.1. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenbemiddelaar contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenbemiddelaar spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Toelichting

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, lid 2 Uitvoeringsbesluit Wkkgz).

De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, lid 3 Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

Artikel 4.2. Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervoltraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervoltraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 4.3. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klacht door klachtenbemiddelaar

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenbemiddelaar besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de redenen van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk / elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de

klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk / elektronisch bevestigd aan klager.

3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschilleninstantie ziekenhuizen (art. 14 lid 1).

Artikel 4.4. Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.

Toelichting

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen (SGC).

De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement is te vinden op de website <https://www.geschillencommissie.nl>

Artikel 4.5. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Toelichting

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

Artikel 4.6. Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 4.7. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Toelichting

Deze bepaling is gebaseerd op het artikel dat bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College Bescherming Persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De raad van bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt. Wegens de mogelijkheid van een latere aansprakelijkheidsstelling worden in de praktijk klachten meestal minimaal vijf jaar bewaard, maar deze verwerking moet dan wel bij de Autoriteit Persoonsgegevens worden gemeld.

Artikel 4.8. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 4.9. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 4.10. Jaarverslag

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Toelichting

Een jaarverslag is op grond van de Wkkgz niet verplicht, maar is uit oogpunt van kwaliteitsbeleid wenselijk.

Artikel 4.11. Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Toelichting

Artikel 13, lid 4 Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de patiënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.

Artikel 4.12. Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad, het cooperatiebestuur MSBen de cliëntenraad en indien van toepassing de klachtenonderzoekscommissie.

Toelichting

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 4.13. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad.

Toelichting

Besluiten over de klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen vallen onder het verzwaaard adviesrecht van de cliëntenraad (artikel 3 lid 1 sub k en artikel 4 lid 2 Wmcz).

De ondernemingsraad heeft geen wettelijk instemmingsrecht ten aanzien van de klachtenregeling. Het raadplegen van de OR kan echter wenselijk zijn omdat een medewerker betrokken kan worden bij het bespreken van klachten over hem/haar en eventueel voor een klachtenonderzoekscommissie en / of een geschillencommissie moet verschijnen.

Artikel 4.14. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling BovenIJ ziekenhuis.

Lijst van gebruikte afkortingen

Wet Bopz	Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
CRAZ	Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen
LSR	Landelijk Steunpunt Medezeggenschap
NFU	Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra
NVZ	Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen
VKIG	Vereniging van Klachtenbemiddelaars en in Instellingen voor Gezondheidszorg
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
Wgbo	Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Wkcz	Wet klachtrecht cliënten zorgsector
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg