



KLACHTENREGELING

Stichting VieCuri, Medisch Centrum voor Noord-Limburg

(versie 1.1 d.d. 1 april 2022)

Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de ontevreden patiënt of naasten behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Hoe klachten van patiënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te treffen die gericht is op het bereiken van een voor de Klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

De klachtenregeling van het VieCuri Medisch Centrum voor Noord-Limburg is een bewerking van de landelijke modelregeling¹ die is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU) en wordt onderschreven door de Patiëntenfederatie Nederland en organisaties die cliëntenraden vertegenwoordigen als het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en het Platform CRAZ. De Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (VKIG) is geconsulteerd bij de ontwikkeling van deze modelregeling.

¹ Modelklachtenregeling ziekenhuizen (algemeen, academisch, revalidatie en categoriaal) in de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) 1 november 2016.

Voorwoord

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een Patiënt terecht als hij ontevreden is?

Artikel 3 De Zorgverlener/medewerker en/of diens Leidinggevende

Artikel 4 De Klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een Klacht

Artikel 6 Indienen Klacht, informatie en keuze klachttraject

Artikel 7 Behandeling door de Klachtenfunctionaris

Artikel 8 Samenstelling van Klachtenonderzoekscommissie

Artikel 9 Taken van de Klachtenonderzoekscommissie

Artikel 10 Bevoegdheden van de Klachtenonderzoekscommissie

Artikel 11 Tijdelijke terugtreding

Artikel 12 In behandeling nemen van Klachten

Artikel 13 Onderzoek van de Klachtenonderzoekscommissie

Artikel 14 Advies van de Klachtenonderzoekscommissie

Artikel 15 Oordeel Raad van Bestuur

Artikel 16 In behandeling nemen van Schadeclaims

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Behandeling Klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Artikel 18 Opeenvolgende klachttrajecten

Artikel 19 Onbemiddelbare Klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door Klachtenfunctionaris, interne schadebehandelaar of Klachtenonderzoekscommissie

Artikel 20 Geschillencommissie Ziekenhuizen

Artikel 21 Geheimhouding

Artikel 22 Registratie

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn Klachtendossier

Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Artikel 25 Kosten

Artikel 26 Jaarverslag

Artikel 27 Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 28 Evaluatie

Artikel 29 Vaststelling en wijziging regeling

Artikel 30 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

Addendum

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 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. Cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder;
- c. Patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. Geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- e. Klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij de zorgaanbieder over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening. Deze definitie wordt nader toegelicht in het addendum van deze klachtenregeling;
- f. Klachtendossier:
NAW gegevens van klager, na(a)m(en) en functie(s) van aangeklaagde(n), datum en omschrijving van de klacht, voor de bemiddeling of beoordeling noodzakelijke informatie uit het patiëntendossier, met betrekking tot de klacht met klager gevoerde correspondentie en de wijze van afhandeling van de klacht;
- g. Klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- h. Klachtenonderzoekscommissie:
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft aan de Raad van Bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- i. Klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. Leidinggevende:

persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

- k. Nabestaande:
nabestaande in de zin van de Wkkgz. Deze definitie wordt nader toegelicht in het addendum van deze klachtenregeling;
- l. Oordeel:
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen 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. Deze definitie wordt nader toegelicht in het addendum van deze klachtenregeling;
- m. Raad van Bestuur:
de Raad van Bestuur van de Stichting VieCuri, Medisch Centrum voor Noord-Limburg;
- n. Schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- o. 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;
- p. 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;
- q. Wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- r. Zorg:
Als zorg in de zin van deze klachtenregeling wordt aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van de Stichting VieCuri, Medisch Centrum voor Noord-Limburg en van gelieerde instellingen die met Stichting VieCuri, Medisch Centrum voor Noord-Limburg schriftelijk zijn overeengekomen deze klachtenregeling toe te passen;
- s. Zorgaanbieder:
Stichting VieCuri, Medisch Centrum voor Noord-Limburg en gelieerde instellingen die op grond van een schriftelijk vastgelegde afspraak met Stichting VieCuri, Medisch Centrum voor Noord-Limburg zijn overeengekomen deze klachtenregeling toe te passen;

- t. Zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Hoofdstuk 2. Signaal van onvrede

Artikel 2. 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 Klachtenfunctionaris.

Artikel 3. 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. Indien het in lid 1 genoemde gesprek niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid attenderen Zorgverleners / medewerkers ontevreden patiënten op de klachtenregeling, de Klachtenfunctionaris, en de mogelijkheid tot het indienen van een Klacht bij de Klachtenfunctionaris.
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.

Artikel 4. De Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De Raad van Bestuur onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De Klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. informeert Patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een Klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. bemiddelt tussen de Klager en Aangeklaagde en overige betrokkenen waartegen de Klacht zich richt, met als doel het naar tevredenheid oplossen van de Klacht;
 - d. 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;
 - e. informeert de Klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen de Zorgaanbieder zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de Klager, na contact met de Klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De Klachtenfunctionaris 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 Klachtenfunctionaris.
 5. De Klachtenfunctionaris:
 - 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;
 - e. acteert proactief en coacht, ondersteunt en informeert medewerkers en medisch specialisten om zelf te komen tot goede, zorgvuldige en proactieve klachtbehandeling.
 6. De Klachtenfunctionaris 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 deze regeling 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 Klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig deze regeling 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 Klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de Klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de Zorgaanbieder.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een Klacht

1. De Klager dient een Klacht in bij of via de Klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Een Klacht dient bij voorkeur digitaal te worden ingediend;
 - Indien de Klacht zich daartoe leent kan de Klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de Klachtenfunctionaris deze (digitaal) registreert;
 - De Zorgaanbieder stelt een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar;
2. Een Klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een Patiënt of namens de Patiënt met diens toestemming;
 - b. de Vertegenwoordiger van de Patiënt;
 - c. diens Nabestaanden, zoals bedoeld in de Wet.
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 bemiddelen valt, bericht de Klachtenfunctionaris de Klager en Aangeklaagde daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6. Indienen Klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een Klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt Klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de Klachtenfunctionaris 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 Klachtenfunctionaris op basis van de Klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet of de klachtbehandeling afgerond.
2. De Klager bepaalt, na informatie van en overleg met de Klachtenfunctionaris, het traject. Een Klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **verzoek om registratie**: indien Klager enkel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze Klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 22;

- b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de Klachtenfunctionaris neemt de Klacht in behandeling;
 - c. **verzoek om een Oordeel:** de Klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de Klacht en geeft een advies aan de Raad van Bestuur welke oordeelt op de Klacht;
 - d. **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, dit ter beoordeling van de schadebehandelaar van de Zorgaanbieder.
3. Indien de aard van de Klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d, tenzij tegenstrijdig, mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met Klager en betrokken medewerkers.

Artikel 7. Behandeling door de Klachtenfunctionaris

1. De behandeling van Klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De Klachtenfunctionaris:
 - a. kan met Klager afspreken dat de Klachtenfunctionaris 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 Klachtenfunctionaris de Klacht af en registreert dit volgens artikel 4 lid 5 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. De Klachtenfunctionaris informeert betrokkenen en kan indien gewenst Klager behulpzaam zijn bij het formuleren van de Klacht.

Behandeling door de Klachtenonderzoekscommissie

Artikel 8. Samenstelling van Klachtenonderzoekscommissie

1. De Klachtenonderzoekscommissie bestaat uit acht leden.
2. De Klachtenonderzoekscommissie heeft drie externe leden. Twee externe leden worden voorgedragen door de Cliëntenraad, en deze vervullen de rol van vicevoorzitter. Het derde externe lid, bij voorkeur met een juridische achtergrond, vervult de rol van voorzitter en wordt geworven door de Raad van Bestuur.
3. Verder zijn vijf leden werkzaam bij de Zorgaanbieder. Drie van deze leden worden voorgedragen door het bestuur van het Collectief Medische Staf en hebben een medisch specialistische achtergrond, en twee van deze leden worden door het Verpleegkundig Stafbestuur voorgedragen en hebben een verpleegkundige (of andere zorginhoudelijke) achtergrond. Per Klacht besluit de voorzitter welke door het bestuur van het Collectief Medische Staf en het Verpleegkundig Stafbestuur voorgedragen leden gelet op de aard van de Klacht deelnemen aan de behandeling van de betreffende Klacht.
4. De Raad van Bestuur heeft het recht een voorgedragen kandidaat niet te benoemen, indien benoeming van de voorgedragen kandidaat in redelijkheid niet van hem verwacht kan worden.
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 besluitvorming binnen de Klachtenonderzoekscommissie.
6. De leden van de Klachtenonderzoekscommissie worden voor vier jaar benoemd en zijn eenmaal herbenoembaar.
7. Bij een zitting zijn tenminste drie leden aanwezig, waaronder een lid op voordracht van het bestuur van het Collectief Medische Staf, een lid op voordracht van de Cliëntenraad en een lid op voordracht van het Verpleegkundig Stafbestuur. Bij ontstentenis van de voorzitter neemt de vicevoorzitter het voorzitterschap op zich.
8. Het lidmaatschap van de Klachtenonderzoekscommissie is onverenigbaar met een functie binnen de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad.
9. De Klachtenonderzoekscommissie stelt een rooster van aftreden op. De Raad van Bestuur voorziet in opvolging, een en ander met inachtneming van artikel 8.

10. Het lidmaatschap van de Klachtenonderzoekscommissie eindigt door opzegging op eigen verzoek, overlijden, einde zittingstermijn of ontslag door de Raad van Bestuur wegens dringende reden gelegen in een ernstige verwaarlozing van zijn taken als lid van de commissie of handelen in strijd met het belang van een goede klachtenafhandeling dan wel het belang van de Zorgaanbieder. Alvorens tot ontheffing van het lidmaatschap te besluiten hoort de Raad van Bestuur de betrokkene en de Klachtenonderzoekscommissie.
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 aan de Klachtenonderzoekscommissie toegevoegd. De ambtelijk secretaris is aanspreekpunt voor zowel Klager als Aangeklaagde. De ambtelijk secretaris is geen lid van de Klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 9. Taken van de Klachtenonderzoekscommissie

- a Het op basis van het onderzoeken van een Klacht komen tot een advies over de gegrondheid van de Klacht, welk advies de Klachtenonderzoekscommissie vergezeld kan doen gaan van één of meer aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.
- b Het voor zover nodig regelmatig geven van adviezen aan de Raad van Bestuur inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van Zorg op grond van signalen ontvangen uit behandelde Klachten.

Artikel 10. Bevoegdheden van de Klachtenonderzoekscommissie

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

- a Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken. De Klager dient expliciet toestemming te hebben gegeven voordat de Klachtenonderzoekscommissie gegevens van de Klager opvraagt en raadpleegt.
- b Het oproepen en horen van personen binnen de Zorgaanbieder die direct bij de ingediende Klacht zijn betrokken.
- c Het inschakelen van een externe deskundige c.q. advies, in beginsel, in overleg met de Raad van Bestuur.
- d Het instellen van een zelfstandig onderzoek.

Artikel 11. Tijdelijke terugtrekking

Indien een Klacht betrekking heeft op een lid van de commissie of een lid anderszins niet vrij staat in een onpartijdige behandeling neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de Klacht.

Werkwijze Klachtenonderzoekscommissie

Artikel 12. In behandeling nemen van Klachten

1. Klachten die bij de Raad van Bestuur of bij andere niet rechtstreeks betrokkenen ingediend worden, worden eerst conform artikel 6 eerste lid, ter bemiddeling doorverwezen naar de Klachtenfunctionaris. Dit geldt niet voor Schadeclaims.
2. Nadat Klager bepaald heeft, conform artikel 6, tweede lid, dat de Raad van Bestuur om een Oordeel wordt verzocht, dient hij de Klacht schriftelijk in. Zo nodig verleent de Klachtenfunctionaris Klager hulp bij het formuleren van zijn Klacht.
3. Indien een Klacht naar het Oordeel van de Klachtenonderzoekscommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de Klager in de gelegenheid alsnog binnen redelijke termijn duidelijkheid te verschaffen.
4. Een Klacht met een verzoek om (schade)vergoeding wordt niet door de Klachtenonderzoekscommissie in behandeling genomen of afgehandeld, maar in overeenstemming met artikel 16 hierna voor verdere behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar van de Zorgaanbieder.
5. Een Klacht is niet ontvankelijk als:
 - a. de Klacht geen betrekking heeft op de Zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
 - b. de Klacht anoniem is ingediend;
 - c. de Klacht is ingediend namens een Patiënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
 - d. een gelijke Klacht van de Patiënt nog bij de Klachtenonderzoekscommissie behandeling is;
 - e. de Klacht al eerder bij de Klachtenonderzoekscommissie in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.Indien de Klachtenonderzoekscommissie tot niet-ontvankelijkheid besluit, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen vijf werkdagen schriftelijk en gemotiveerd mee aan de Klager.

Artikel 13. Onderzoek van de Klachtenonderzoekscommissie

1. De ambtelijk secretaris neemt na ontvangst van de Klacht, bij voorkeur, telefonisch contact op met Klager. De Klachtenonderzoekscommissie stelt degene op wie de Klacht betrekking heeft zo spoedig mogelijk op de hoogte van de indiening van de Klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.
2. De ambtelijk secretaris van de Klachtenonderzoekscommissie draagt er zorg voor, dat binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging (met verzoek een medische machtiging te ondertekenen en te retourneren) aan de Klager wordt

gestuurd met informatie over de verdere procedure.

3. Na telefonisch contact met de Klager zendt de ambtelijk secretaris een afschrift van de Klacht aan de Aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren. Indien de Aangeklaagde niet in staat is aan dit verzoek te voldoen, zendt de ambtelijk secretaris opnieuw een verzoek om binnen vijf werkdagen te reageren dan wel bepaalt de ambtelijk secretaris een nieuwe termijn.
4. De Klager krijgt een afschrift van de schriftelijke reactie van Aangeklaagde.
5. Na ontvangst van de Klacht wordt de datum voor een hoorzitting bepaald.
6. Hoorzittingen hebben een besloten karakter. De Klachtenonderzoekscommissie is bevoegd ook andere personen tot de zitting toe te laten voor zover dit voor de behandeling van de Klacht gewenst is, zulks ter beoordeling van de Klachtenonderzoekscommissie.
7. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of een andere vertrouwenspersoon.
8. Partijen nemen deel aan de hoorzitting (hetgeen impliceert dat Aangeklaagde verplicht is daarin te verschijnen). Op gemotiveerd verzoek van een der partijen kan de voorzitter bepalen dat partijen niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord. De voorzitter moet daarvoor dringende redenen aanwezig achten. In dat geval worden van de gescheiden hoorzittingen korte verslagen gemaakt, die aan de andere partij worden toegestuurd. Complexiteit van de Klacht dan wel diversiteit in Aangeklaagden kan de Klachtenonderzoekscommissie eveneens doen besluiten tot het houden van gescheiden hoorzittingen.
9. Tijdens de hoorzitting worden beide partijen in de gelegenheid gesteld om hun standpunten en hun visies toe te lichten en op elkaars standpunten en visies te reageren.

Artikel 14. Advies van de Klachtenonderzoekscommissie

1. De Klachtenonderzoekscommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke Klacht tot een advies. In voorkomende gevallen zal de commissie schriftelijk aan de Raad van Bestuur laten weten dat verlenging van deze periode nodig is om tot een gemotiveerd advies te kunnen komen.
2. Bij besluitvorming streeft de commissie naar consensus. Voor een rechtsgeldige beslissing is een meerderheid van stemmen nodig. Bij staking van stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
3. De Klachtenonderzoekscommissie geeft een gemotiveerd advies over de gegrondheid van de Klacht. Een advies omvat in beginsel alle aspecten van de Klacht tenzij bijzondere omstandigheden anderszins noodzaken.

4. De Klachtenonderzoekscommissie kan haar advies vergezeld laten gaan van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.
5. De ambtelijk secretaris van de Klachtenonderzoekscommissie zendt het advies aan de Raad van Bestuur. In dit advies wordt minimaal het volgende opgenomen:
 - a. De Klacht waarop het advies over de gegrondheid van de Klacht betrekking heeft;
 - b. De standpunten van Klager en Aangeklaagde
 - c. De namen van de leden die het advies over de gegrondheid van de Klacht vastgesteld hebben;
 - d. De door de Klachtenonderzoekscommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het advies tot stand is gekomen;
 - e. Het advies over de gegrondheid van de Klacht en de motivering daarvan;
 - f. Eventuele aanbevelingen van de Klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 15. Oordeel Raad van Bestuur

1. Indien de Raad van Bestuur of Klachtenonderzoekscommissie voorziet, dat voor de beoordeling van de Klacht meer dan zes weken nodig is, 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 de Klachtenonderzoekscommissie meldt tevens binnen welke termijn het Oordeel of het advies 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 of advies zal volgen. De Raad van Bestuur of de Klachtenonderzoekscommissie verzoekt de Klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het Oordeel of advies 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. Naar aanleiding van het advies van de Klachtenonderzoekscommissie geeft de Raad van Bestuur een Oordeel over de Klacht. Indien door de Raad van Bestuur wordt afgeweken van het advies van de Klachtenonderzoekscommissie, gebeurt dit onder opgave van redenen. Het advies van de Klachtenonderzoekscommissie wordt meegezonden aan Klager en Aangeklaagde.

4. Indien Klager niet tevreden is over de uitkomst van de Klachtenprocedure conform deze regeling, kan Klager binnen 12 maanden na afhandeling van de Klacht door de Raad van Bestuur, de Klacht onder dezelfde gronden ter beoordeling voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
De Klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid de Klacht na een voor de Klager niet bevredigend resultaat in te dienen bij de geschillencommissie.

Artikel 16. In behandeling nemen van Schadeclaims

1. Indien de Klacht conform artikel 6 als een Schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar van de Zorgaanbieder. De schadebehandelaar beoordeelt of de Schadeclaim door de schadebehandelaar zelf wordt behandeld, of dat de behandeling van de Schadeclaim wordt overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de Zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging 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 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. 15 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 17. 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 Klachtenfunctionaris, de schadebehandelaar of ambtelijk secretaris Klachtenonderzoekscommissie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de Klacht is ingediend.
2. De Klachtenfunctionaris, de schadebehandelaar of ambtelijk secretaris van de Klachtenonderzoekscommissie 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.

Artikel 18. Opeenvolgende klachttrajecten

Indien Klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject (inclusief de daarbij behorende termijnen). Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van Klager en (waar nodig van) Aangeklaagde is ontvangen.

Artikel 19. Onbemiddelbare Klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door Klachtenfunctionaris, schadebehandelaar of Klachtenonderzoekscommissie

1. Indien een Klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden niet (goed) verkend kan worden of op grond van de wet verjaard is, kan de Klachtenfunctionaris, schadebehandelaar of Klachtenonderzoekscommissie besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De Klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden 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. 20 lid 1).

Artikel 20. 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 15 bedoelde Oordeel van de Zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 21. 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.

Artikel 22. Registratie

1. Indien de Klacht 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 23. 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 bewaard conform het Beleid bewaartermijnen.
2. Documenten met betrekking tot een Klacht worden niet in het medisch dossier van de Patiënt bewaard.

Artikel 24. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 25. 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 gemachtigden, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 26. 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.

Artikel 27. Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van Patiënten, hun Vertegenwoordigers en Zorgverleners. 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.

Artikel 28. 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 de Klachtenfunctionaris(sen), de Klachtenonderzoekscommissie, de Cliëntenraad, de ondernemingsraad, het bestuur van het Collectief Medische Staf en het Verpleegkundig Stafbestuur.

Artikel 29. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Klachtenonderzoekscommissie en ter instemming voor aan de Cliëntenraad.

Artikel 30. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 april 2022.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling VieCuri, Medisch Centrum voor Noord-Limburg.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur na daarover voor zover nodig de Klachtenfunctionaris of de Klachtenonderzoekscommissie te hebben gehoord.

Addendum

Toelichting artikelen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

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 in het kader van de zorgverlening'. 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.

m. 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.

Artikel 5 lid 2 onder c. Indienen van een Klacht

De term 'Nabestaande' is in de Wet gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreeerde 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.

Artikel 5 lid 4. Het indienen van een Klacht

De Wet 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 18. In behandeling nemen van Schadeclaims

De schadebehandelaar is degene die namens de Zorgaanbieder de Schadeclaims in behandeling neemt in de organisatie. De schadebehandelaar is een medewerker van de Zorgaanbieder. Een andere mogelijkheid is dat ziekenhuizen met juristen in dienst kleinere claims zelf afhandelen. Dit gaat op basis van inschatting van de complexiteit van het dossier en de hoogte van de schade.

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.

Artikel 19. Behandeling Klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een gecombineerde 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 22. Geschillencommissie Ziekenhuizen

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de Klager, kan deze zijn Klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde Geschillen. Het reglement is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl.