

Klachtenregeling 2017

Naam document	Klachtenregeling 2017
Status document/geldig tot	van 1 januari 2017 t/m 1 januari 2020
Opsteller	Kwaliteit & Veiligheid
Beheerder	Kwaliteit & Veiligheid
Autorisatie	Raad van Bestuur / Directie

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen	p. 3
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	p. 3
Hoofdstuk 2. Signaal van onvrede	p. 5
Artikel 2. Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?	p. 5
Artikel 2.1. De zorgverlener, medewerker of diens leidinggevende	p. 5
Artikel 2.2. De klachtenfunctionaris	p. 5
Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling	p. 7
Artikel 3. Het indienen van een klacht	p. 7
Artikel 4. Indienen van een klacht, informatie en keuze klachtentraject	p. 7
Artikel 5. Behandeling door de klachtenfunctionaris	p. 8
Artikel 6. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie	p. 9
Artikel 7. Termijnen	p. 11
Artikel 8. In behandeling nemen schadeclaim	p. 12
Artikel 9. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	p. 12
Artikel 10. Opeenvolgende klachttrajecten	p. 13
Artikel 11. Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris	p. 13
Artikel 12. De Geschillencommissie Ziekenhuizen	p. 13
Artikel 13. Geheimhouding	p. 14
Artikel 14. Registratie	p. 14
Artikel 15. Archivering en bewaartermijn klachtendossier	p. 14
Artikel 16. Kosten	p. 14
Artikel 17. Jaarverslag	p. 14
Artikel 18. Datum van inwerkingtreding	p. 15

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 is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder.

c. cliënt of patiënt (hierna te noemen: 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. Geschillencommissie Ziekenhuizen

Door het ministerie erkende geschilleninstantie waar MC Groep en MC Slotervaart bij zijn aangesloten.

f. inspecteur

Een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

g. klacht

Een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening.

h. klachtenfunctionaris

Degene, die conform functiebeschrijving van de zorgaanbieder, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en behandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent.

i. klachtenonderzoekscommissie

De klachtenonderzoekscommissie zoals bedoeld in deze regeling (art. 6), die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht en die een advies geeft aan de Raad van Bestuur/directie, die op grond daarvan het oordeel velt.

j. klager

De patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.

k. leidinggevende

Persoon werkzaam bij de zorgaanbieder met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker.

l. oordeel / eindoordeel

Een oordeel in de vorm van een schriftelijke mededeling van de klachtenonderzoekscommissie aan de Raad van Bestuur/directie met reden(en) omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, waarop de Raad van Bestuur/directie een eindoordeel formuleert in de vorm van een schriftelijke mededeling waarin is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

m. Raad van Bestuur/directie

De Raad van Bestuur en directie van de zorgaanbieder.

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 wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.

s. zorgaanbieder

MC IJsselmeerziekenhuizen B.V., in deze regeling MC Groep genoemd, gevestigd op ziekenhuisweg 100, 8200 GA, te Lelystad. Locaties in Emmeloord, Dronten en Urk. Slotervaartziekenhuis B.V., in deze regeling MC Slotervaart genoemd, gevestigd op Louwesweg 6, 1066 EC, te Amsterdam.

t. zorgverlener of medewerker

Een natuurlijke persoon die bij de zorgaanbieder 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 2.1. De zorgverlener, medewerker of diens leidinggevende

Lid 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.

Lid 2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op deze klachtenregeling en de klachtenfunctionaris als beschreven in artikel 2.2 van deze klachtenregeling.

Lid 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.

Lid 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.

Lid 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 van dit artikel de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 2.2. De klachtenfunctionaris

Lid 1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet met inachtneming van de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

Lid 2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a) informeert patiënten, medewerkers en derden over deze klachtenregeling.
- b) adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
- c) helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) 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.
- e) informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar werkzaam bij de zorgaanbieder zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject hij heeft gekozen (zie artikel 4 van deze regeling).

Lid 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 de klacht betrekking heeft.

Lid 4. De klachtenfunctionaris:

- a) Registreert de klachten die zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van klachten zijn verricht en de resultaten daarvan.
- b) Rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over de werkzaamheden en bevindingen aan de verantwoordelijke leidinggevende van de afdelingen in het ziekenhuis, de Raad van Bestuur/directie en het bestuur van de Vereniging Medisch Staf.
- c) Signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan deze bevindingen aanbevelingen verbinden.
- d) Draagt zorg voor de registratie van de klachtbehandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage in de klachtenregistratie kunnen krijgen.

Lid 5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur/directie wenden indien deze van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur/directie doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Lid 6. Indien de actie van de Raad van Bestuur/directie zoals omschreven in lid 5 van dit artikel 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/directie, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Commissarissen van de zorgaanbieder.

HOOFDSTUK 3 KLACHTENBEHANDELING

Artikel 3. Het indienen van een klacht

Lid 1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- a) Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend (zoals bedoeld in de wet).
- b) Bij uitzondering kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert en de klager schriftelijk informeert over hoe de klacht geformuleerd is.
- c) De zorgaanbieder heeft een digitaal klachtenformulier beschikbaar gesteld.

Lid 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.

Lid 3. Bij de indiening (en verdere behandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

Lid 4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Lid 5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Lid 6. Er is pas sprake van een klacht zoals beschreven in de wet als deze voldoet aan de voorwaarden gesteld in artikel 3 lid 1. Zo niet, dan kan de klager geen aanspraak maken op de bepalingen voortvloeiend uit de wet- en regelgeving.

Artikel 4. Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

Lid 1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 3 van deze klachtenregeling, ontvangt klager direct een automatisch gegenereerde bevestiging. Indien nodig bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt of aan klager worden gevraagd. 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.

Lid 2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan na het eerste contact met de klachtenfunctionaris 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 14 in deze regeling.
- b) Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.
- c) Verzoek om een oordeel: indien b) niet tot een oplossing leidt dan onderzoekt de klachtenonderzoekscommissie de klacht en brengt een oordeel als advies uit aan de Raad van Bestuur/directie die een eindoordeel formuleert over de klacht.
- d) Verzoek om een financiële vergoeding: indien b) niet tot een oplossing leidt zal de klacht door de schadebehandelaar dan wel de aansprakelijkheidsverzekeraar die belast is met de beoordeling van schadeclaims ten behoeve van de zorgaanbieder worden behandeld.

Lid 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. Trajecten c) en d) worden pas doorlopen als het traject b) is afgerond, tenzij de klachtenfunctionaris meent dat een oplossing bij traject b) onwaarschijnlijk is (in overleg met de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar).

Artikel 5. Behandeling door klachtenfunctionaris

Lid 1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 4 van deze regeling vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.

Lid 2. De klachtenfunctionaris:

- a) kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener/medewerker, of met de leidinggevende van de zorgverlener/medewerker waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden als bedoeld in artikel 4, lid 2 onder b.
- b) zal in elk geval binnen 4 weken na binnenkomst van de schriftelijk ingediende klacht de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.

Lid 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 2 onder a van deze regeling.

Lid 4. Indien de mogelijkheid van lid 2 van dit artikel niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 4 lid 2 sub c van deze klachtenregeling) te vragen, waarna de wettelijke termijn van desbetreffende klachtenprocedure ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

Artikel 6. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

Lid 1. Een klacht komt in aanmerking om bij de klachtenonderzoekscommissie onderzocht te worden wanneer het een complexe klacht betreft, de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing heeft geleid of wanneer de vertrouwensrelatie tussen klager en zorgaanbieder dermate beschadigd is dat onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie wenselijk/noodzakelijk is.

- a) De klachtenonderzoekscommissie is gemandateerd door de Raad van Bestuur/directie en bevoegd om onderzoek uit te voeren naar klachten.
- b) De klachtenfunctionaris draagt de klacht voor en over aan de klachtenonderzoekscommissie.
- c) De klachtenonderzoekscommissie is werkzaam voor alle locaties van de zorgaanbieder, zowel MC Groep als MC Slotervaart.

Lid 2. Het takenpakket van de klachtenonderzoekscommissie bestaat uit:

- a) Het onderzoeken van een door de klachtenfunctionaris overgedragen klacht.
- b) Het op basis van dit onderzoek formuleren van een oordeel in de vorm van een advies aan de Raad van Bestuur.
- c) Het desgewenst doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur/directie ter bevordering van de kwaliteit van zorg.
- d) Het uitbrengen van een jaarverslag uiterlijk voor 1 juni in het opvolgende jaar over de werkzaamheden van de klachtenonderzoekscommissie.

Lid 3. De klachtenonderzoekscommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a) Vrije toegang in de gehele instelling van de zorgaanbieder, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met de organisatorische belemmeringen in tijd en plaats, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van haar taken.
- b) De bevoegdheid om bij de zorgverlener/medewerker alsook derden als bedoeld in punt e) van dit lid informatie in te winnen en stukken te raadplegen, tenzij enige bij wet bepaalde geheimhoudingsplicht aan de zijde van zorgverlener en/of zorgaanbieder zich daartegen verzet.
- c) Na verkregen schriftelijke toestemming van betrokken patiënt inzage in diens patiëntgegevens.
- d) De bevoegdheid om zorgverleners/medewerkers werkzaam bij de zorgaanbieder of zorgverleners/medewerkers die niet meer bij de zorgaanbieder werkzaam zijn en die bij de ingediende klacht zijn betrokken op te roepen teneinde hen te horen.

- e) De klachtenonderzoekscommissie heeft de bevoegdheid externe deskundigen te raadplegen bij de behandeling van de klacht.

Lid 4. De leden en voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie worden door de Raad van Bestuur/directie benoemd en ontslagen met inachtneming van hetgeen hierna is bepaald.

- a) De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit vier of zes leden en één voorzitter.
- b) De leden en voorzitter van klachtenonderzoekscommissie worden in overleg met de directie van de zorgaanbieder door de afdeling Kwaliteit en Veiligheid van de zorgaanbieder voorgedragen.
- c) De leden van de klachtenonderzoekscommissie hebben aantoonbare ervaring in de zorg. Zowel extern van het ziekenhuis als intern het ziekenhuis zullen er leden worden geworven met inachtneming dat hier balans in bestaat.
- d) De klachtenonderzoekscommissie stelt zelf een rooster van aftreden vast, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen die de continuïteit en de kwaliteit van het klachtenonderzoekscommissiewerk vraagt.
- e) De klachtenonderzoekscommissie beschikt over secretariële ondersteuning welke werkzaam is bij de zorgaanbieder.

Lid 5. Werkwijze klachtenonderzoekscommissie

- a) De klachtenonderzoekscommissie vergadert indien nodig en voorts dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt.
- b) Alle leden in de vergadering hebben één stem, de stem van de voorzitter is – indien nodig – doorslaggevend. De secretariële ondersteuning van de klachtenonderzoekscommissie heeft geen stemrecht.
- c) De vergadering heeft een besloten karakter. Voor alles wat de leden van de klachtenonderzoekscommissie uit hoofde van hun functie ter kennis komt geldt een geheimhoudingsplicht. Aftredende klachtenonderzoekscommissieleden leveren de in hun bezit zijnde bescheiden van de klachtenonderzoekscommissie in bij de onder punt b) van dit artikel genoemde secretariële ondersteuning.
- d) Nadat een klacht schriftelijk is ingediend, beoordeelt de klachtenonderzoekscommissie samen met de klachtenfunctionaris of deze voldoende informatie bevat. Indien nodig wordt aanvullende informatie ingewonnen.
- e) Nadat een klacht schriftelijk is ingediend, wordt binnen één week een kopie van de klacht verzonden naar de zorgverlener(s)/medewerker(s) aan wie de klacht is gericht (de verweerders). De verweerders worden verzocht om binnen de termijn van twee weken een reactie (verweer) op de klacht aan de klachtenonderzoekscommissie te sturen. De klager ontvangt een kopie van dit verweer en wordt in de gelegenheid gesteld om, indien gewenst, binnen de termijn van twee weken hierop schriftelijk commentaar te geven.

Lid 6. Mondelinge behandeling van de klacht/de hoorzitting

- a) Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht kunnen partijen hun visie naar voren brengen. Klager en de betrokken zorgverlener(s)/medewerker(s) kunnen worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtenonderzoekscommissie.
- b) Partijen hebben de mogelijkheid zich te laten vergezellen door één of meer personen die bijstand kunnen leveren. Klager kan zich desgewenst op eigen kosten laten bijstaan door een advocaat of adviseur.
- c) In het geval van een arts-assistent (al dan niet in opleiding) wordt ook de supervisor dan wel de opleider opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht.
- d) Van deze hoorzitting wordt ten behoeve van de klachtenonderzoekscommissie een intern verslag gemaakt.
- e) Als het onderzoek voltooid is geeft de klachtenonderzoekscommissie een schriftelijk gemotiveerd oordeel over de klacht.
- f) De cliëntenraad wordt tijdig in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur/directie over de benoeming van de voorzitter en de leden van de klachtencommissie.

Lid 7. Na afloop van de behandeling geeft de klachtenonderzoekscommissie een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht in de vorm van een advies op, bij voorkeur bij unanimititeit van stemmen. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan wordt bij meerderheid van stemmen beslist. Indien de stemmen staken, is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

- a) Bedoeld oordeel kan inhouden:
 - De (on)gegrond verklaring van de klacht of onderdelen van de klacht of het zich onthouden van een oordeel.
 - Het heropenen van het onderzoek in het geval het onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie niet volledig is geweest.
 - Het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur/directie.
- b) De Raad van Bestuur/directie geeft zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand op basis van het advies van de klachtenonderzoekscommissie een eindoordeel en de eventueel daarbij gedane aanbevelingen. Zij geeft hierin aan of zij maatregelen zal nemen en zo ja welke. Zij deelt haar reactie schriftelijk mee aan de klager, de betrokken zorgverlener(s)/medewerker(s) en de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 7. Termijnen

Lid 1. Indien de Raad van Bestuur/directie 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/directie 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 4 lid 2 sub c en/of d van deze regeling is bepaald.

Lid 2. Indien de Raad van Bestuur/directie 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/directie 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/directie 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 Geschillencommissie Ziekenhuizen. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

Lid 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 Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 8. In behandeling nemen schadeclaim

Lid 1. De klachtenfunctionaris zal in eerste instantie altijd de onvrede bij de klager willen wegnemen of verminderen. Indien de klacht conform artikel 4 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.

Lid 2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.

Lid 3. Binnen 6 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 4 weken worden verlengd, of van deze termijn kan worden afgeweken.

Lid 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.

Lid 5. De termijnen opgenomen in artikel 7 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 4 lid 2 sub d).

Artikel 9. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Lid 1. Wanneer de klager een klacht heeft over één van de samenwerkingspartners die binnen de organisatie van MC Groep/MC Slotervaart werkzaam zijn, zal de klachtenfunctionaris de klacht naar de desbetreffende samenwerkingspartner sturen met

het verzoek de klacht in behandeling te nemen en de klager hierover te informeren. De klachtenbehandeling van samenwerkingspartners van MC Groep/MC Slotervaart zijn opgenomen in de desbetreffende Dienst Verlening Overeenkomsten (DVO'S).

Lid 2. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden binnen de organisatie van MC Groep/MC Slotervaart. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

Artikel 10. Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 4 van deze regeling heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe klachtentraject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 11. Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klacht door klachtenfunctionaris

Lid 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 klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

Lid 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.

Lid 3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en de reden van intrekking.

Lid 4. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtbehandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar zorgverlener(s)/medewerker(s) uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtbehandeling 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.

Artikel 12. De Geschillencommissie Ziekenhuizen

Lid 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 Ziekenhuizen.

Lid 2. De klager kan alleen rechtstreeks, zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen, een geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Ziekenhuizen 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 (artikel 21 lid sub c van de wet).

Artikel 13. 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 uit zijn taak bij de uitvoering van deze klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 14. Registratie

Lid 1. Indien de klacht conform artikel 4 lid 2 sub a van deze regeling 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 nemen op het gebied van kwaliteit en veiligheid van zorg.

Lid 2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 15. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Lid 1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal zeven jaar bewaard.

Lid 2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 16. Kosten

Lid 1. Voor de behandeling van klachten bij de klachtenfunctionaris en/of de klachtenonderzoekscommissie worden op basis van deze regeling geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Lid 2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager zelf bij de klachtbehandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de klager zelf.

Artikel 17. Jaarverslag

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 juni 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 18. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017. Deze klachtenregeling komt in de plaats van de huidige Klachtenreglementen van MC Groep en MC Slotervaart.