

## **KLACHTENREGELING MEDISCH CENTRUM BOERHAAVE**

### **Definities**

#### *Artikel 1*

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. patiënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Medisch Centrum Boerhaave zorg verleent of heeft verleend;
- c. geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- d. klacht: een uiting van onvrede schriftelijk/elektronisch ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- e. klachtenfunctionaris: degene, die conform functiebeschrijving, binnen Medisch Centrum Boerhaave belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- f. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft aan de Directie, die mede op grond daarvan het oordeel velt;
- g. klager: de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- h. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- i. oordeel: een schriftelijke mededeling van de Directie met redenen omkleedt waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de Directie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- j. de Directie: het bestuur van Medisch Centrum Boerhaave;
- k. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- l. 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;
- m. 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;
- n. wet: Wkkgz – wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- o. zorg: als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleent onder verantwoordelijkheid van Medisch Centrum Boerhaave;
- p. zorgaanbieder: Medisch Centrum Boerhaave;
- q. zorgverlener: een persoon die beroepsmatig zorg verleent;
- r. Geschilleninstantie: De geschilleninstantie als bedoeld in WKKGZ.

### **Uitingen van onvrede**

#### *Artikel 2*

Indien een patiënt ontevreden is kan hij 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 klachtenfunctionaris.

#### *Artikel 3*

In het geval van art. 2 onder 1 wordt de onvrede direct met de patiënt besproken. Indien niet aan de onvrede van de patiënt tegemoet kan worden gekomen draagt de

medewerker/zorgverlener er zorg voor dat de patiënt op korte termijn zijn klacht kan bespreken met de klachtenfunctionaris.

## **De klachtenfunctionaris**

### *Artikel 4*

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

### *Artikel 5*

De Directie draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris en draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris beschikt over middelen en faciliteiten die noodzakelijk zijn voor een behoorlijke uitvoering van de functie.

### *Artikel 6*

De klachtenfunctionaris 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 indienen van de klacht;
- e. hij informeert de Directie zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven of hij bemiddeling wenst van de klachtenfunctionaris of dat hij zijn klacht wenst voor te leggen aan de Directie.

### *Artikel 7*

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 de klacht betrekking heeft.

### *Artikel 8*

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 de Directie;
- 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 geeninzage kunnen krijgen.

### *Artikel 9*

De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Directie wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Directie 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.

## **Klachtenbehandeling**

### *Artikel 10*

Een klacht moet schriftelijk of elektronisch in de Nederlandse taal bij de klachtenfunctionaris worden ingediend.

### *Artikel 11*

Een klacht kan 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 Wkkgz.

### *Artikel 12*

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

### *Artikel 13*

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

### *Artikel 14*

Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 10, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. 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.

### *Artikel 15*

De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject voor de verdere afhandeling van de klacht. 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 23;
- b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
- c. verzoek om een oordeel: de klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert de Directie. De Directie oordeelt vervolgens binnen de termijn over de klacht;

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

## **Behandeling door de klachtenfunctionaris**

### *Artikel 16*

De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 15 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats. De klachtenfunctionaris kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden

(bijvoorbeeld via bemiddeling). De klachtenfunctionaris zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.

#### *Artikel 17*

Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit. Indien de klacht na overleg met of bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid van klager is opgelost, kan klager besluiten alsnog een oordeel aan de Directie 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.

### **Behandeling van een klacht door de klachtencommissie**

#### *Artikel 18*

Behandeling van een klacht door de klachtencommissie geschiedt conform het reglement van de Klachtencommissie.

#### *Artikel 19*

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 (bv. huisartsenpost) 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 contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af 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 en wie de coördinatie verzorgt.

### **Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris**

#### *Artikel 20*

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd onder a van dit artikel, voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg

(<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>).

### *Artikel 21*

a. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan het geschil binnen 1 jaar na afsluiting van de behandeling conform deze regeling, voorleggen aan de geschilleninstantie.

(<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>)

b. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen – een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie 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 1 sub c Wkkgz).

## **Geheimhouding**

### *Artikel 22*

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 de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Registratie**

### *Artikel 23*

Indien de klacht conform artikel 15 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. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming.

## **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

### *Artikel 24*

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

## **Overige klacht- en meldmogelijkheden**

### *Artikel 25*

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

## **Kosten**

### *Artikel 26*

Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. 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.

## **Openbaarmaking klachtenregeling**

### *Artikel 27*

De Directie zorgt 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

## **Vaststelling en wijziging regeling**

### *Artikel 28*

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Directie ter advisering voor aan de klachtencommissie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Directie voor aan een representatieve cliëntenorganisatie.

## **Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

### *Artikel 29*

Dit reglement treedt in werking op 15 juni 2018. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Medisch Centrum Boerhaave.