

8 juni 2017

*Klachtenregeling cliënten Pantein
Versie 3.0*

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

Behandeling van BOPZ klachten is opgenomen in een addendum bij deze overeenkomst

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
---------------------------------	---

Hoofdstuk 2: Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt/patiënt terecht als hij ontevreden is	7
Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende	7
Artikel 4 De klachtenbemiddelaar	8

Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht	9
Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject	10
Artikel 7 Behandeling door Klachtenbemiddelaar	11
Artikel 8 Behandeling door klachtencommissie	12
Artikel 8.1 Samenstelling klachtencommissie	12
Artikel 8.2. Bevoegdheid van de klachtencommissie	13
Artikel 8.3 Ontvankelijkheid van de klacht	13
Artikel 8.4 Zittingscommissie	14
Artikel 8.5 Onderzoek door klachtencommissie	14
Artikel 8.6 Hoorzitting	15
Artikel 8.7 Uitspraak klachtencommissie	15
Artikel 8.8 Stopzetting behandeling van de klacht	16
Artikel 8.9 De ambtelijk secretaris	16
Artikel 8.10 Tussentijdse melding van een klacht aan de Raad van Bestuur	17
Artikel 8.11 Melding aan inspectie	17
Artikel 8.12 Einde lidmaatschap klachtencommissie	17
Artikel 9 Oordeel Raad van Bestuur	18
Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim	19

Hoofdstuk 4: overige bepalingen

Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	20
Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten	21
Artikel 13 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenbemiddelaar	21
Artikel 14 Geschillencommissie Zorg	21
Artikel 15 Geheimhouding	22
Artikel 16 Registratie	22
Artikel 17 Archivering een bewaartermijn klachtendossier	22
Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden	23
Artikel 19 Kosten	23
Artikel 20 Jaarverslag	23
Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling	24
Artikel 22 Evaluatie	24
Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling	24
Artikel 24 Datum van inwerkingtreding	24
Lijst van afkortingen	24

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. ambtelijk secretaris : degene die de klachtencommissie administratief ondersteunt
- b. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten/patiënten van de zorgaanbieder
- c. cliënt of cliënt/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 : een cliënt/patiënt kan na het doorlopen van de klachtenprocedure een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg indien de klachtenprocedure niet naar tevredenheid is verlopen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend
- f. inspecteur : een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg
- g. klacht : een uiting van onvrede, ingediend bij de klachtenbemiddelaar, over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening
- h. klachtenbemiddelaar : 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 cliënten/patiënten hieromtrent
- i. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een beoordeling geeft over een voorgelegde klacht

			of die een advies geeft aan de raad van bestuur
j.	klager	:	de cliënt/patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient
k.	leidinggevende	:	persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker
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
m.	raad van Bestuur	:	de raad van bestuur 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 cliënt/patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt/patiënt
q.	verweerder	:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
r.	wet	:	Wkkgz - Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
s.	zorg	:	als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder
t.	zittingscommissie	:	de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen

- u. zorgaanbieder : stichting Pantein en haar dochtervennootschappen: Maasziekenhuis Pantein, Zorgcentra Pantein en Thuiszorg Pantein dan wel een solistisch werkende zorgverlener voor de zorgaanbieder
- v. zorgverlener : een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent

Omdat binnen Pantein meerdere cliëntenraden zijn gevormd dient in deze regeling voor "cliëntenraad" gelezen te worden: "gezamenlijke cliëntenraden".

Toelichting

g. 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 cliënt/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 cliënt/patiënt te beschouwen niet zijnde een Bopz-klacht.

Bopz-klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden (zie addendum Bopz-klachten).

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

l. 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.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt/patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt/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 en via deze:
4. de klachtencommissie.

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 cliënt/patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden cliënten/patiënten op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van cliënten/patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt/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 cliënt/patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt/patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt/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 aan 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.

Artikel 4 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 cliënten/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 klachtencommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van de zorgaanbieder of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
 - e. hij informeert de klachtencommissie en/of schadebehandelaar 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 (artikel 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 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, verweerder 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.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. a. 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;
 - Er is een (digitaal) model-klachtenformulier beschikbaar;
 - Een klacht op grond van de wet Bopz kan ook mondeling worden ingediend (zie addendum Bopz).
1. b. De raad van bestuur neemt schriftelijke klachten niet zelf in behandeling maar verwijst door naar de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar verwijst, indien aan de orde, door naar de klachtencommissie en/of de Geschillencommissie Zorg.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een cliënt/patiënt of namens de cliënt/patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de cliënt/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 cliënt/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 (artikel 6 lid 2 sub a).

Lid 2

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

Deze regeling houdt zodoende rekening met de mogelijkheid dat cliënten/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 bevind van zaken worden gehandeld in overleg met een contactpersoon die bewust en op redelijke grond het belang van de cliënt/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 cliënt/patiënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid krijgen om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt/patiënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt/patiënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt/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 cliënt/patiënt vertegenwoordigen, kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

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 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 klachtencommissie onderzoekt de klacht en de raad van bestuur (na advies van de klachtencommissie) oordeelt over 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.
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 7 Behandeling door klachtenbemiddelaar

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliënt/patiënt-gericht 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 vier 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 artikel 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 klachtenfunctionaris 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. 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 zes weken termijn waarbinnen klachten in beginsel tot een oplossing moeten worden gebracht.

De interne klachtenregeling voorziet zoveel 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 8 Behandeling door de klachtencommissie

8.1 Samenstelling klachtencommissie

1. De raad van bestuur heeft een klachtencommissie ingesteld.
2. De klachtencommissie heeft uitsluitend externe leden, tenminste zeven leden en ten hoogste negen, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
3. De raad van bestuur benoemt, op voordracht van de klachtencommissie, de leden van de klachtencommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie.
4. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over een klacht gewaarborgd is.
5. De raad van bestuur benoemt tenminste tot lid van de klachtencommissie:
 - één jurist;
 - één specialist ouderengeneeskunde;
 - één medisch specialist;
 - één lid uit een organisatie ten behoeve van cliëntenbelang.
6. De leden hebben zitting op basis van persoonlijke titel, dus zonder last of ruggespraak.
7. Leden kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de commissie, tenzij er sprake is van (bewust) roekeloos of opzettelijk wederrechtelijk handelen.
8. De leden van de klachtencommissie worden in een open procedure geselecteerd op basis van een vooraf opgesteld profiel.
9. De raad van bestuur stelt de cliëntenraden in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
10. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

11. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
12. De raad van bestuur stelt een vergoeding beschikbaar voor de werkzaamheden van de klachtencommissie.

8.2 Bevoegdheid klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, omdat deze alleen betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, ter attentie van Juridische zaken, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

8.3 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals omschreven bij punt 3 wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie, samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

8.4 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
4. De secretaris informeert de klager en de verweerder binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

8.5 Onderzoek door de klachtencommissie

1. Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. De klachtencommissie wijst de klager in de ontvangstbevestiging nogmaals op de mogelijkheid van bemiddeling door de klachtenbemiddelaar en verzoekt klager de klachtencommissie te informeren of gebruik gemaakt wordt van deze mogelijkheid en zo ja om de klachtencommissie te zijner tijd te informeren of de bemiddeling tot resultaat geleid heeft.
4. Indien bemiddeling niet gewenst is, dan wel niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.
5. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vraagt de klachtencommissie hiervoor een machtiging aan de klager.
6. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
7. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
8. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht naar de verweerder.
9. De klachtencommissie stelt de verweerder in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. Van deze schriftelijke reactie ontvangt de klager een kopie.
De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht dat de verweerder zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

10. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
Van deze reactie worden klager en verweerder op de hoogte gebracht
11. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
12. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

8.6 Hoorzitting

1. De zittingscommissie belegt in principe binnen drie weken na de benoeming van de zittingscommissie een hoorzitting, teneinde de klager en de verweerder gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting.
Op gemotiveerd verzoek van de klager kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Partijen mogen zich bij de afhandeling van de klacht laten bijstaan door een derde.
5. In het geval dat een medewerker van Pantein een der partijen is geldt voor deze medewerker dat hij/zij recht heeft op juridische ondersteuning. Deze ondersteuning moet vooraf geaccordeerd worden door de leidinggevende.
6. Indien de klager en de verweerder afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

8.7 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring dan wel ongegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
3. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
4. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.

5. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de verweerder;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die deel uitgemaakt hebben van de betreffende zittingscommissie;
 - f. de onmogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
6. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
7. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht naar:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de verweerder;
 - d. de raad van bestuur.

8.8 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt deelt de commissie dit mee aan de verweerder, de zorgaanbieder en de klager.

8.9 De ambtelijk secretaris

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De raad van bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.
4. De ambtelijk secretaris heeft binnen het kader van dit reglement de volgende taken:
 - a. voorbereiding van de vergaderingen van de klachtencommissie, in overleg met de voorzitter;
 - b. berichtgeving aan de klager en verweerder dat de klacht in behandeling wordt genomen;
 - c. verslaglegging van de vergaderingen;
 - d. archivering ten behoeve van de klachtencommissie;
 - e. verzorging van alle interne en externe correspondentie voor de klachtencommissie;
 - f. het bieden van secretariële ondersteuning bij de opstelling van het jaarverslag.

8.10 Tussentijdse melding van een klacht aan de raad van bestuur

1. De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de raad van bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de raad van bestuur. Tevens stelt hij de klager en de verweerder in kennis van de melding aan de raad van bestuur.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door de (voorzitter van) de klachtencommissie te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de raad van bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

8.11 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de raad van bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding, zoals bedoeld in artikel 8.5, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de raad van bestuur, de klager en de verweerder op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de raad van bestuur, de klager en de verweerder, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

8.12 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de raad van bestuur;
 - e. opheffing klachtencommissie door de raad van bestuur
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in 8.7.2 genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie.

De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over zijn voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in 8.7.2 doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 9 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
2. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
3. Indien de raad van bestuur 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 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.
4. Indien de raad van bestuur 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 klachtencommissie 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 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.
5. 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 Zorg 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

Dit artikel is niet van toepassing op Bopz-klachten, daarover neemt de klachtencommissie immers altijd zelf een beslissing.

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen.

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 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 afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschilleninstantie naar voren brengen.

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim/aansprakelijkstelling wordt behandeld wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de afdeling Juridische zaken 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/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 artikel 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (artikel 6, lid 2 sub d).

Toelichting

De interne schadebehandelaar is de bedrijfsjurist en degene die namens de zorgaanbieder de claims in behandeling neemt in de organisatie. De bedrijfsjurist kan claims ter afhandeling overdragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar. 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 aansprakelijkheidsverzekeraar 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 cliënt/patiënt alsnog een reactie kan verwachten.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 11 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/of de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Ook 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 12 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7, lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject.

Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 13 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling 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 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 de 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 Geschillencommissie Zorg (artikel 14, lid 1).

Artikel 14 Geschillencommissie Zorg

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 Zorg.

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 15 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 16 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 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Artikel 17 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 in principe twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt/patiënt bewaard.

Toelichting

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel 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 aansprakelijkstelling worden in de praktijk klachten meestal minimaal vijf jaar bewaard maar deze verwerking moet dan wel bij de Autoriteit Persoonsgegevens worden gemeld op grond van de Wbp.

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 Kosten

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

Artikel 20 Jaarverslag

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd 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 21 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten/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 cliënten/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 cliënten/patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22 Evaluatie

De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.

Artikel 23 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 klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad.

Artikel 24 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

Lijst van gebruikte afkortingen

APG	Autoriteit Persoons Gegevens
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 in Instellingen voor Gezondheidszorg

Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wgbo	Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Wkcz	Wet klachtrecht cliënten zorgsector
Wkkgz	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg