

**Klachtenregeling Patiënten**

## Inhoudsopgave

<a href="#">Definities</a>	3
<a href="#">Uitingen van onvrede</a>	5
<a href="#">PatiëntService</a>	5
<a href="#">De klachtenfunctionaris</a>	6
<a href="#">Klachtenbehandeling</a>	7
<a href="#">Behandeling door de klachtenfunctionaris</a>	8
<a href="#">Behandeling van een klacht door de klachtenonderzoekscommissie</a>	9
<a href="#">Schadeclaims</a>	9
<a href="#">Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft</a>	9
<a href="#">Opeenvolgende klachttrajecten</a>	10
<a href="#">Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris</a>	10
<a href="#">Geschilleninstantie Ziekenhuizen</a>	10
<a href="#">Geheimhouding</a>	11
<a href="#">Registratie</a>	11
<a href="#">Archivering en bewaartermijn klachtendossier</a>	11
<a href="#">Overige klacht- en meldmogelijkheden</a>	11
<a href="#">Kosten</a>	11
<a href="#">Jaarverslag</a>	12
<a href="#">Openbaarmaking klachtenregeling</a>	12
<a href="#">Evaluatie</a>	12
<a href="#">Vaststelling en wijziging regeling</a>	12
<a href="#">Datum van inwerkingtreding en citeertitel</a>	12

## 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. cliëntenraad:  
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Bernhoven;
- c. patiënt:  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Bernhoven 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. inspecteur:  
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- f. 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;
- g. klachtenfunctionaris:  
degene, die conform functiebeschrijving, binnen Bernhoven belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- h. klachtenonderzoekscommissie:  
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft aan de Directiecomité, die mede op grond daarvan het oordeel velt;
- i. klager:  
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. leidinggevende:  
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

- k. oordeel:  
een schriftelijke mededeling van het Directiecomité met reden omkleedt waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de Directiecomité over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- l. Directiecomité:  
het Directiecomité van Bernhoven;
- m. schadeclaim:  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- n. 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;
- o. 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;
- p. wet:  
Wkkgz : wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- q. zorg:  
als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleent onder verantwoordelijkheid van Bernhoven;
- r. zorgaanbieder:  
ziekenhuis Bernhoven;
- s. zorgverlener:  
een persoon die beroepsmatig zorg verleent;
- t. 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 leidinggevende of een daartoe op de afdeling aangewezen persoon belast met de behandeling van klachten;
3. medewerkers van PatiëntService;
4. de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3**

In het geval van art. 2.1 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 onvrede op korte termijn door de leidinggevende of een daartoe aangewezen persoon met de patiënt wordt besproken.

### **Artikel 4**

In het geval van artikel 2.2 bespreekt de leidinggevende of de daartoe aangewezen persoon, de onvrede met de patiënt.

### **Artikel 5**

Indien bespreking van de onvrede zoals onder artikel 3 en 4 niet tot een bevredigende oplossing voor de patiënt leidt, wordt de patiënt in contact gebracht met de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 6**

Alle uitingen van onvrede bedoeld in artikel 3 en 4 worden structureel, anoniem in het team waartoe de betrokken medewerker/zorgverlener behoort, besproken. Dit met het doel om het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren. De betreffende medisch leider draagt er zorg voor dat verbeteringen naar aanleiding van geuite onvrede worden doorgevoerd en geborgd in de organisatie daarbij ondersteund door de betrokken kwaliteitsmedewerker.

## **PatiëntService**

### **Artikel 7**

De patiënt kan zijn onvrede uiten bij PatiëntService. De medewerkers aldaar zorgen voor de opvang, het zo mogelijk onderzoeken en oplossen van de onvrede een en ander in overleg met de patiënt. Indien de onvrede het handelen of nalaten van een medisch specialist betreft of indien de medewerkers van mening zijn dat de onvrede tot een klacht zal leiden, wordt de patiënt door de medewerkers in contact gebracht met de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 8**

Alle uitingen van onvrede die bij PatiëntService worden ingediend worden aldaar in het klachtenregistratiesysteem geregistreerd.

### **Artikel 9**

Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling.

## **De klachtenfunctionaris**

### **Artikel 10**

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 11**

Het Directiecomité 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 12**

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 bij de klachtenonderzoekscommissie;
- e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art.22 c/d) hij heeft gekozen.

### **Artikel 13**

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 14**

De klachtenfunctionaris:

- a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;

- b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en het Directiecomité;
- c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden; draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

#### **Artikel 15**

De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot het Directiecomité 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. Het Directiecomité 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.

#### **Artikel 16**

Indien de actie van het Directiecomité zoals omschreven in artikel 15 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 Directiecomité, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Commissarissen van de zorgaanbieder.

## **Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 17**

Een klacht moet schriftelijk of elektronisch bij de klachtenfunctionaris worden ingediend (zie ook artikel 12b).

#### **Artikel 18**

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 19**

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

#### **Artikel 20**

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

### **Artikel 21**

Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 17, 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 22**

De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het behandeltraject. 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 32;
- b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
- c. **verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en adviseert het Directiecomité. Het Directiecomité oordeelt vervolgens over de klacht;
- d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar.

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.

## **Behandeling door de klachtenfunctionaris**

### **Artikel 23**

De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 22 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats. De klachtenfunctionaris kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling). De klachtenfunctionaris zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.

### **Artikel 24**

Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit (zie art.22 a). Indien de mogelijkheid van art. 23 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 22 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.



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

### **Artikel 25**

Behandeling van een klacht door de klachtenonderzoekscommissie geschiedt conform het reglement van de Klachtenonderzoekscommissie (zie bijlage I).

## **Schadeclaims**

### **Artikel 26**

Indien de klacht conform artikel 22d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de juridisch beleidsmedewerker / aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de juridisch beleidsmedewerker waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de juridisch beleidsmedewerker / 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. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012). De termijnen opgenomen in van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 22d).

## **Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

### **Artikel 27**

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.

## Opeenvolgende klachttrajecten

### Artikel 28

Indien klager een van de trajecten genoemd in de artikelen 22 of 23 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

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

### Artikel 29

- 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 ziekenhuizen.

## Geschilleninstantie Ziekenhuizen

### Artikel 30

- 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.
- 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 31**

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 32**

Indien de klacht conform artikel 8 en artikel 22a 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 Wet bescherming persoonsgegevens.

## **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

### **Artikel 33**

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

## **Overige klacht- en meldmogelijkheden**

### **Artikel 34**

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

## **Kosten**

### **Artikel 35**

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.

## **Jaarverslag**

### **Artikel 36**

De zorgaanbieder brengt jaarlijks vóór 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.

## **Openbaarmaking klachtenregeling**

### **Artikel 37**

Het Directiecomité 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

## **Evaluatie**

### **Artikel 38**

Het Directiecomité evalueert deze klachtenregeling binnen drie jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk acht. Het Directiecomité betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de klachtenonderzoekscommissie.

## **Vaststelling en wijziging regeling**

### **Artikel 39**

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

## **Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

### **Artikel 40**

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