

## Klachtenregeling Patiënten Klimmendaal

|                                                 |                                       |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Auteur</b>                                   | Sofie de Visser, bestuurssecretaris   |
| <b>Datum</b>                                    | 20 juni 2022                          |
| <b>Status</b>                                   | Definitief                            |
| <b>Controledatum</b>                            | 20 juni 2023                          |
| <b>Wijzigingen<br/>t.o.v. vorige<br/>versie</b> | Behandeld in MT Klimmendaal 24-2-2022 |

## **Klachtenregeling Patiënten Klimmendaal**

---

### **Voorwoord**

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

Hoe klachten van patiënten binnen Klimmendaal behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht ons om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen. Het doel van deze regeling is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te regelen die gericht is op het bereiken van een voor de klager en aangeklaagde bevredigende oplossing en het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. In deze klachtenregeling is daarom een heel belangrijke rol opgenomen voor de klachtenfunctionaris.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een model klachtenregeling die is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuis (NVZ) en de Nederlandse Federatie Universitaire ziekenhuizen (NFU) nadat de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG), de Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF) en organisatie die cliëntenraden vertegenwoordigen, het Landelijk steunpunt medezeggenschap (LSR) en het platform CRAZ, daarover zijn geconsulteerd.

De Cliëntenraad van Klimmendaal heeft op d.d. 7 april 2022 een positief advies gegeven over deze klachtenregeling.

Nu de Wkkgz een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, staat het zorgaanbieders vrij om de klachtencommissie af te schaffen dan wel de klachten onderzoekscommissie te handhaven en haar ook in de nieuwe klachtenregeling een taak te geven bij de beoordeling van klachten. Klimmendaal heeft ervoor gekozen een klacht onderzoekscommissie te handhaven.

## Inhoud

|                     |                                                                                                                   |           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1.</b> | <b>Algemene bepalingen</b>                                                                                        | <b>4</b>  |
| Artikel 1.          | Begripsomschrijvingen                                                                                             | 4         |
| <b>Hoofdstuk 2.</b> | <b>Signaal van onvrede</b>                                                                                        | <b>6</b>  |
| Artikel 2.          | Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?                                                            | 6         |
| Artikel 3.          | De zorgverlener / medewerker en / of diens leidinggevende                                                         | 6         |
| Artikel 4.          | De klachtenfunctionaris                                                                                           | 7         |
| <b>Hoofdstuk 3.</b> | <b>Klachtenbehandeling</b>                                                                                        | <b>9</b>  |
| Artikel 5.          | Het indienen van een klacht                                                                                       | 9         |
| Artikel 6.          | Indienen klacht, informatie en keuze                                                                              | 9         |
| Artikel 7.          | Behandeling door klachtenfunctionaris                                                                             | 10        |
| Artikel 8.          | Behandeling door de 11                                                                                            |           |
| Artikel 9.          | Oordeel Raad van Bestuur of 11                                                                                    |           |
| Artikel 10.         | In behandeling nemen schadeclaim                                                                                  | 12        |
| <b>Hoofdstuk 4.</b> | <b>Overige bepalingen</b>                                                                                         | <b>13</b> |
| Artikel 11.         | Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft                                                | 13        |
| Artikel 12.         | Opeenvolgende                                                                                                     | 13        |
| Artikel 13.         | Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris | 13        |
| Artikel 14.         | Geschillencommissie Ziekenhuizen                                                                                  | 14        |
| Artikel 15.         | Geheimhouding                                                                                                     | 14        |
| Artikel 16.         | Registratie                                                                                                       | 14        |
| Artikel 17.         | Archivering en bewaartermijn klachtendossier                                                                      | 15        |
| Artikel 18.         | Overige klacht- en 15                                                                                             |           |
| Artikel 19.         | Kosten                                                                                                            | 15        |
| Artikel 20.         | Jaarverslag                                                                                                       | 16        |
| Artikel 21.         | Openbaarmaking klachtenregeling                                                                                   | 16        |
| Artikel 22.         | Vaststelling en wijziging regeling                                                                                | 16        |
| Artikel 23.         | Datum van inwerkingtreding en citeertitel                                                                         | 16        |
|                     | Lijst van gebruikte afkortingen                                                                                   | 17        |
|                     | Bijlage 1 Reglement Klachten Onderzoekscommissie Klimmendaal                                                      | 19        |

## **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 Klimmendaal;
- c. patiënt:  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Klimmendaal 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 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 Klimmendaal, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- h. klachten onderzoekscommissie:  
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de Raad van Bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- i. klager:  
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. leidinggevende:  
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

- k. oordeel:  
een schriftelijke mededeling van Klimmendaal met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Klimmendaal over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- l. Raad van Bestuur:  
de Raad van Bestuur van Klimmendaal;
- 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 Klimmendaal 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 Klimmendaal 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 verleend onder verantwoordelijkheid van Klimmendaal;
- r. zorgaanbieder:  
Klimmendaal;
- s. zorgverlener:  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

## **Hoofdstuk 2.      Signaal van onvrede**

### **Artikel 2.    Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?**

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3.    De zorgverlener / medewerker en / of diens leidinggevende**

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
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 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

## **Artikel 4. De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Klimmendaal onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. 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 Klimmendaal tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachten onderzoekscommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van Klimmendaal of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
  - e. hij informeert de klachten onderzoekscommissie en / of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk, maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
4. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving<sup>1</sup> voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervorming van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en

---

<sup>1</sup> Klimmendaal heeft een overeenkomst met een externe partij voor de inzet van de klachtenfunctionaris, er is derhalve geen sprake van een functiebeschrijving.

onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;

6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van Klimmendaal.



## **Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling**

### **Artikel 5. Het indienen van een klacht**

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris<sup>2</sup>.
2. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
  - b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
  - c. Klimmendaal kan een (digitaal) klachtenformulier beschikbaar stellen, waarmee de klacht direct naar de juiste afdeling of functionaris wordt geleid.
3. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de patiënt, op grond van de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO);
  - c. de nabestaanden, zoals in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
4. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
6. 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.

### **Artikel 6. Indienen klacht, informatie en keuze klacht traject**

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. 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

---

<sup>2</sup> Klimmendaal heeft een overeenkomst met een externe partij voor de inzet van de klachtenfunctionaris.

meest aangewezen / geschikte traject ingezet.

2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van Klimmendaal 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 klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. **verzoek om een oordeel:** de klachten onderzoekscommissie onderzoekt de klacht en de Raad van Bestuur oordeelt na advies van de klachten onderzoekscommissie op de klacht;
  - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van Klimmendaal die belast is met de beoordeling van schadeclaims, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Klimmendaal.
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 klachtenfunctionaris**

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
  - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 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 art. 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 Klimmendaal.

## **Artikel 8. Behandeling door de klachten onderzoekscommissie**

Er is een klacht onderzoekscommissie Klimmendaal. Voor de werkwijze van deze commissie is een reglement opgesteld dat als **Bijlage 1** bij deze klachtenregeling is gevoegd en waarin het volgende is geregeld:

- a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
- b. de wijze van onderzoek door de klachten onderzoekscommissie;
- c. het verloop van de procedure;
- d. de door de klachten onderzoekscommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
- e. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
- f. of de klachten onderzoekscommissie gemandateerd is om een oordeel te vellen of dat deze op grond van zijn onderzoek een advies opstelt op grond waarvan de Raad van Bestuur een oordeel velt;
- g. dat het oordeel dat de Raad van Bestuur neemt of namens deze de klachten onderzoekscommissie is gebaseerd op een deugdelijke motivering;
- h. bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen Klimmendaal over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- i. de termijnen waarbinnen tot een dergelijk oordeel wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.

## **Artikel 9. Oordeel Raad van Bestuur of klachten onderzoekscommissie**

1. Indien de Raad van Bestuur of klachten onderzoekscommissie 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 of klachten onderzoeks-commissie 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.
2. Indien de Raad van Bestuur of klachten onderzoekscommissie 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 klachten onderzoekscommissie 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 of klachten onderzoekscommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten of de klacht voorlegt aan de geschilleninstantie. De raad van bestuur dan wel de klachten onderzoekscommissie kan afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschilleninstantie naar voren brengen.

3. Klimmendaal 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 voor te leggen. Klimmendaal vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

## **Artikel 10. In behandeling nemen schadeclaim**

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

## **Hoofdstuk 4. Overige bepalingen**

### **Artikel 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 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.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Klimmendaal met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

### **Artikel 12. Opeenvolgende klacht trajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 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.

### **Artikel 13. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris**

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 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 wenst. De intrekking wordt schriftelijk / elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon) gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Klimmendaal 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 Klimmendaal kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschilleninstantie ziekenhuizen (art. 14 lid 1).

## **Artikel 14. Geschillencommissie Ziekenhuizen**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van Klimmendaal 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 Klimmendaal in het kader van de zorgverlening bij Klimmendaal indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van Klimmendaal worden ingediend bij de geschillencommissie.

## **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. Klimmendaal bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard. 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.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

## **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 aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

## **Artikel 20. Jaarverslag**

De Raad van Bestuur brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de 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. Klimmendaal neemt een overzicht van het aantal klachten op in het maatschappelijk jaarverslag. Dit verslag wordt jaarlijks besproken met het managementteam en de Cliëntenraad in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris en voorzitter van de klachtencommissie.

## **Artikel 21. Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor 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 Klimmendaal geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

## **Artikel 22. 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 klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de Cliëntenraad.

## **Artikel 23. Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

1. Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2022.



## **Lijst van gebruikte afkortingen**

|          |                                                                             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 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 Klachtenfunctionarissen 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                                  |

## **Bijlage 1 Reglement Klachten Onderzoekscommissie Klimmendaal**

### **I - Algemene bepalingen**

Voor de toepassing van dit reglement wordt uitgegaan van de begrippen zoals omschreven in de klachtenregeling Klimmendaal.

#### **Artikel 1 Klachten Onderzoekscommissie**

1. De raad van bestuur van Klimmendaal stelt een Klacht Onderzoekscommissie in als bedoeld in artikel 8 van de klachtenregeling en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de Klachten Onderzoekscommissie haar werkzaamheden verricht volgens de klachtenregeling en dit reglement.
3. De raad van bestuur stelt de Klachten Onderzoekscommissie de faciliteiten ter beschikking die de Klachten Onderzoekscommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De raad van bestuur ziet erop toe dat de (plaatsvervangende) leden niet uit hoofde van hun (plaatsvervangend) lidmaatschap worden benadeeld in hun positie binnen Klimmendaal.
5. 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.
6. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van het (plaatsvervangend) lidmaatschap, dan wel door beëindiging van de werkzaamheden van de betrokkenen in of voor Klimmendaal.

#### **Artikel 2 Samenstelling en benoeming Klachten Onderzoekscommissie**

1. Uitgangspunt voor de samenstelling van de commissie is, dat zij haar werkzaamheden met de vereiste onpartijdigheid kan verrichten.
2. De Klachten Onderzoekscommissie bestaat uit:
  - a. een externe voorzitter, tevens lid;
  - b. een plaatsvervangend voorzitter, met medische achtergrond (intern of extern, actief of in ruste);
  - c. tenminste vijf en maximaal zeven leden.
3. De raad van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de (plaatsvervangende) leden van de Klachten Onderzoekscommissie, en pleegt daartoe overleg met de commissie.
4. De voorzitter dient de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
5. De raad van bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een lid voor te dragen.
6. De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de behandeling van klachten door de Klachten Onderzoekscommissie.
7. Onverminderd het bepaalde in voorgaande artikelen kan een lid het lidmaatschap neerleggen door daarvan schriftelijke mededeling te doen aan de raad van bestuur.

8. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van herbenoeming voor vier jaar. Indien de raad van bestuur dit in het belang van de continuïteit van de commissie acht kunnen de leden van de commissie voor een derde keer herbenoemd worden, indien de totale zittingsduur niet langer duurt dan tien jaar.
9. De leden van de Klachten Onderzoekscommissie ontvangen voor hun werkzaamheden een door de raad van bestuur vast te stellen vergoeding.

### **Artikel 3 Einde lidmaatschap Klachten Onderzoekscommissie**

1. Het lidmaatschap van de Klachten Onderzoekscommissie 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.
2. De raad van bestuur schorst en ontslaat de leden van de Klachten Onderzoekscommissie.
3. De raad van bestuur ontslaat een lid wegens gewichtige redenen, de Klachten Onderzoekscommissie gehoord hebbende.
4. De raad van bestuur kan de voorzitter van de Klachten Onderzoekscommissie tevens ontslaan, wanneer de Klachten Onderzoekscommissie niet werkt volgens de klachtenregeling en het reglement. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
5. De raad van bestuur kan een lid schorsen tot beslist is over een eventueel ontslag.

### **Artikel 4 Secretariaat**

1. De raad van bestuur voegt aan de commissie een ambtelijk secretaris toe.
2. De secretaris kan niet tevens klachtenfunctionaris zijn.
3. De secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de Klachten Onderzoekscommissie.
4. Onverminderd de elders in dit reglement beschreven taken:
  - a. draagt de secretaris zorg voor tijdige aankondiging van vergaderingen, voor de verslaglegging en voor tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en de medewerker(s) alsmede voor archivering;
  - b. houdt de secretaris administratie van de klachten die worden toegezonden aan de Klachten Onderzoekscommissie en aan de directie van de betreffende zorgaanbieder en behandelt de klachten overeenkomstig de bepalingen van het reglement en de aanwijzingen van de Klachten Onderzoekscommissie;
  - c. houdt de secretaris administratie van de termijnen waarvoor de leden van de Klachten Onderzoekscommissie zijn benoemd;

### **Artikel 5 Taak en werkwijze Klachten Onderzoekscommissie**

5. De Klachten Onderzoekscommissie heeft tot taak
  - a. te adviseren over de gegrondheid van de ingediende klacht;
  - b. dit advies te verstrekken aan de Raad van Bestuur;
  - c. aan de Raad van Bestuur aanbevelingen doen ter verbetering van de kwaliteit van de zorg, telkens als de Klachtenonderzoekscommissie dat

geraden acht.

2. Op verzoek van de Raad van Bestuur, kan de Klachtenonderzoekscommissie voorts een onderzoek verrichten als bedoeld in artikel 8, tweede lid, van de klachtenregeling.
3. De commissie behandelt een klacht met een minimale samenstelling van drie leden samenstelling.

## **II - Klachtenprocedure bij de Klachten Onderzoekscommissie**

### **Artikel 6 Indiening klacht**

1. Klachten, inhoudende een verzoek van klager om een oordeel, worden ingediend via de klachtenfunctionaris en op de wijze, beschreven in artikel 5 van de klachtenregeling. Een klacht vallend onder de werkingssfeer van de Wkkgz kan worden ingediend nadat is gebleken dat, naar het oordeel van klager, tussenkomst van of bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing heeft gebracht.
2. Een klacht moet ten minste bevatten:
  - a. de naam en het adres of het e-mailadres van klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht, de daarbij relevante feiten en omstandigheden en de datum of data waarop de gedraging(en) plaatsvond(en);
  - d. zo mogelijk de naam van de medewerker(s) over wiens handelen wordt geklaagd.
3. De klachtenfunctionaris zendt de klacht, bedoeld in het eerste lid, door naar de secretaris, . Daarbij voegt de klachtenfunctionaris een samenvatting van de klachtenregistratie, indien de klager daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.

### **Artikel 7 Klachten die buiten behandeling blijven**

1. De Klachten Onderzoekscommissie behandelt geen klachten indien en voor zover:
  - a. de klacht geen betrekking heeft op Klimmendaal of daarvoor werkzame personen;
  - b. de klacht betrekking heeft op (de hoogte van) facturen of aansprakelijkheid van Klimmendaal, dan wel een daaraan verbonden medewerker;
  - c. het schriftelijk verzoek van klager niet als een klacht is aan te merken;
  - d. dezelfde klacht reeds door de Klachten Onderzoekscommissie is behandeld en zich sindsdien geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan;
  - e. indien een gelijke klacht van de klager nog in behandeling is;
  - f. de klacht anoniem is ingediend;
  - g. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe ingevolge artikel 5, tweede of vierde lid, van de klachtenregeling niet bevoegd is.
2. De voorzitter van de Klachten Onderzoekscommissie beslist om een klacht buiten behandeling te laten. Een besluit om de klacht buiten behandeling te laten wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager en aan de klachtenfunctionaris indien deze de klager heeft doorverwezen naar de klachten onderzoekscommissie.

### **Artikel 8 Bericht klager**

1. De secretaris bericht de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht over de verdere procedure bij de Klachten Onderzoekscommissie.
2. De secretaris vraagt schriftelijke toestemming voor het inwinnen van inlichtingen die op de klacht betrekking hebben en voor inzage in het dossier van klager.

### **Artikel 9 Reactie medewerker**

1. De secretaris stuurt de klacht aan de medewerker(s) met het verzoek binnen twee weken schriftelijk een reactie te geven.
2. De secretaris stelt de klager en de medewerker(s) tijdig vóór de mondelinge behandeling in de gelegenheid kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Klachten Onderzoekscommissie vormen. Daarvan maken in ieder geval deel uit de klacht en de reactie daarop van de medewerker(s).
3. Indien de medewerker door overmacht, ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt hij of één van de functionarissen uit het eerste lid de secretaris hiervan onverwijld op de hoogte. De Klachten Onderzoekscommissie verlengt de termijn eenmalig.

### **Artikel 10 Bevoegdheden Klachten Onderzoekscommissie**

1. De Klachten Onderzoekscommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruikmaken van de volgende bevoegdheden:
  - a. het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager en of diens vertegenwoordiger, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
  - b. het verzoeken van medewerkers en/of de raad van bestuur van Klimmendaal om inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover geklaagd is;
  - c. zich bij de klachtenbehandeling laten adviseren door externe deskundigen.
  - d. het horen van partijen.
  - e. een aan haar voorgelegde klacht tot een minnelijke oplossing te brengen.
  - f. haar bevoegdheden (ten dele) delegeren aan één of meer leden van de commissie, of aan een te vormen sub-commissie.
2. Medewerkers van Klimmendaal, het dagelijks bestuur en andere organen zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de Klachten Onderzoekscommissie.

### **Artikel 11 Behandeling klacht**

1. De commissie vervult haar taken op basis van respect voor de integriteit van de klagers en de betrokkenen, en houdt hierbij rekening met ieders belang.
2. De behandeling van de klacht geschiedt met minimaal 3 leden, waarvan 1 lid in de hoedanigheid van (vice) voorzitter.
3. Een lid van de Klachten Onderzoekscommissie kan zich op persoonlijke gronden terugtrekken van de behandeling van een klacht.
4. Zowel klager als medewerker kunnen binnen een week gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid aan de behandeling van de klacht.
5. De voorzitter beslist over een in het vorige lid bedoeld bezwaar. Indien het bezwaar de voorzitter betreft, beslist de vice voorzitter.
6. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende lid zich terug. Als

het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

### **Artikel 12 Mondelinge behandeling**

1. De voorzitter beoordeelt of een mondelinge behandeling van de klacht plaatsvindt dan wel of het advies op de klacht wordt vastgesteld op basis van de door partijen overgelegde stukken.
2. Indien de voorzitter besluit tot een mondelinge behandeling van de klacht, bepaalt de voorzitter daartoe dag, uur en plaats. De voorzitter heeft de leiding over de mondelinge behandeling en bepaalt de orde.
3. De mondelinge behandeling ten overstaan van de Klachten Onderzoekscommissie heeft een besloten karakter. Zowel klager als medewerker(s) en, indien de klacht op een medewerker in opleiding betrekking heeft, ook de opleider, worden hiervoor uitgenodigd.
4. De mondelinge behandeling vindt plaats op de locatie van Klimmendaal.
5. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de voorzitter, in overleg met klager en betrokkenen anders besluit.
6. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klager de beslissing van de raad van bestuur kan verwachten.

### **Artikel 13 Geluids- en video-opnames**

Tijdens de hoorzitting worden in principe door de commissie geen geluids- of video opnames gemaakt. Ook (vertegenwoordigers van) klagers of aangeklaagden is het in principe niet toegestaan geluids- of video-opnames van de hoorzitting te maken.

Wanneer een klager dan wel een aangeklaagde desondanks meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname kan een met reden omkleed schriftelijk verzoek ten minste vijf volle werkdagen voorafgaande aan de hoorzitting worden ingediend bij het secretariaat. De voorzitter van de commissie oordeelt over dit verzoek, na de klager respectievelijk de aangeklaagde hierover te hebben gehoord. De voorzitter van deze commissie kan eventuele voorwaarden voor gebruik of vernietiging formuleren die voorafgaand aan de betreffende hoorzitting door degene die om opname heeft verzocht ondertekend dienen te worden.

### **Artikel 14 Besluitvorming over de klacht**

1. De Klachten Onderzoekscommissie geeft een advies over de gegrondheid van de klacht.
2. Het advies van de commissie wordt met de behandelende commissieleden, zoals opgenomen in art. 11 vastgesteld. De Klachten Onderzoekscommissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen.
3. De Klachten Onderzoekscommissie neemt bij haar besluitvorming de termijnen, bedoeld in artikel 9 van de klachtenregeling, in acht.
4. De Klachten Onderzoekscommissie deelt haar advies schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de Raad van Bestuur.
5. De commissie doet in haar beslissing geen uitspraken over schadevergoeding, aansprakelijkheid en/of declaraties van de zorgverzekeraar.

### **Artikel 15 Oordeel**

1. De Raad van Bestuur geeft een oordeel op basis van het advies van de Klachten Onderzoekscommissie, bedoeld in artikel 14. De raad van bestuur deelt haar oordeel schriftelijk mede aan de klager, de beklaagden en de Commissie. Indien

de Raad van Bestuur afwijkt van het advies wordt dit met redenen omkleed, en aan de klachtencommissie kenbaar gemaakt.

2. In dat oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de Raad van Bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

#### **Artikel 16. Archivering**

Voor de klachtendossiers geldt een bewaartermijn van minimaal 2 maximaal 5 jaar na het afsluiten van het dossier voor wat betreft alle tot een persoon herleidbare gegevens. Na verloop van genoemde periode worden de klachtdossiers vernietigd.

#### **Artikel 17. Onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, neemt de voorzitter, na overleg met de voltallige Klachten Onderzoekscommissie, een beslissing.

#### **Slotbepaling**

Dit reglement kan worden gewijzigd door de Raad van bestuur van Klimmendaal. Over voorgenomen wijzigingen wordt de Klachten Onderzoekscommissie tijdig geraadpleegd.