

# Klachtenregeling Antoni van Leeuwenhoek

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

---

## Voorwoord

Van Klacht naar Kracht. Zo ziet men in het Antoni van Leeuwenhoek de klachten die worden ingediend door cliënten van ons ziekenhuis. Wij waarderen het zeer dat u de moeite neemt om aan ons uw klacht door te geven. Op deze manier kunnen wij de kwaliteit van onze zorgverlening blijven optimaliseren en afstemmen aan de behoeften van onze patiënten.

Op welke wijze de klachten van patiënten binnen het Antoni van Leeuwenhoek behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen. De afhandeling van een signaal of klacht kan bij ons op verschillende manieren.

De klachtenbemiddelaar van het Antoni van Leeuwenhoek kan voor u de klacht registreren ter signalering of bemiddelen tussen u en de betrokkenen bij de klacht. U bepaalt als klager, hoe het klachttraject vorm zal hebben. In de bemiddeling bekijkt u samen met de klachtenbemiddelaar, wat er voor u nodig is om het vertrouwen te kunnen herstellen. De bemiddeling in het Antoni van Leeuwenhoek is opgebouwd volgens een vast bemiddelingsproces. Het doel is om consensus te bereiken over de klacht en de oplossing daarvan. De klachtenbemiddelaar is neutraal en kijkt op basis van overleg met u wat er nodig is voor een effectieve bemiddeling. Het doel van de bemiddeling is om inzicht te krijgen voor de klager en de beklagde wat de oorzaak van de klacht is geweest, wat het effect is geweest op de klager en hoe we het in de toekomst kunnen verbeteren. De uitkomst van de bemiddeling zal schriftelijk aan u worden teruggekoppeld.

Daar waar u uw klacht aan een commissie wilt voorleggen, zal de klacht binnen het Antoni van Leeuwenhoek door onze klachtenonderzoekscommissie in behandeling worden genomen die de klacht onderzoekt en de raad van bestuur hierover adviseert.

In alle gevallen nemen we tijd en aandacht om een klacht op een zorgvuldige wijze af te handelen. Dit kan in bepaalde situaties betekenen dat het niet altijd haalbaar blijkt te zien om een klacht binnen zes tot tien weken af te handelen. Wij zullen u hier in dat geval duidelijk over informeren en aangeven wat u van ons kunt verwachten. Als een klacht na behandeling op basis van deze klachtenregeling niet naar tevredenheid van u als klager is opgelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. In bepaalde situaties kunt u daar al eerder terecht.

Hebt u vragen over de inhoud van deze klachtenregeling, dan kunt u deze stellen aan de klachtenbemiddelaar van het Antoni van Leeuwenhoek. En bespreekt u vooral uw eventuele onvrede met uw behandelaar of de betrokkenen zelf binnen de kliniek. Mocht u daarover alsnog niet tevreden zijn, dan kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar voor verdere afstemming. Meer informatie kunt u hierover nalezen in de klachtenfolder.

# Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

## Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:**  
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 het Antoni van Leeuwenhoek: de Patiëntenraad (PaR);
- c. **cliënt of patiënt:**  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het Antoni van Leeuwenhoek 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 klachtenbemiddelaar over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;  
  
*NB. Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (dat wil zeggen klachten over de rekening, vergoeding door een zorgverzekeraar, DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de Afdeling Juridische Zaken van het Antoni van Leeuwenhoek.*
- g. **klachtenbemiddelaar:**  
degene, die conform functiebeschrijving, binnen het Antoni van Leeuwenhoek, 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 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 het Antoni van Leeuwenhoek met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen het Antoni van Leeuwenhoek over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. De brief waarmee de klachtenbemiddelaar het traject van oplossing/bemiddeling afrondt, is eveneens een oordeel in de zin van de wet;
- l. raad van bestuur:  
de raad van bestuur van het Antoni van Leeuwenhoek;
- 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 het Antoni van Leeuwenhoek 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 het Antoni van Leeuwenhoek 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 het Antoni van Leeuwenhoek;
- r. zorgaanbieder:  
het Antoni van Leeuwenhoek;
- 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 klachtenbemiddelaar.

### **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 klachtenbemiddelaar.
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 klachtenbemiddelaar.

### **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 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 klachtenonderzoekscommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de afdeling Juridische Zaken van de zorgaanbieder of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
  - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of jurist 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 (art. 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 klachtenbemiddelaar:
- a. stuurt een klacht ter kennisgeving aan de leidinggevende van de beklagde, niet eerder dan nadat de beklagde indien deze dat wenst gedurende vijf werkdagen in de gelegenheid is gesteld aan zijn leidinggevende een toelichting te verstrekken;
  - b. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - c. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
  - d. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - e. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
5. 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;
6. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 5 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. 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, en bij voorkeur via het klachtenformulier (zie de website [www.avl.nl](http://www.avl.nl));
  - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenbemiddelaar deze (elektronisch) registreert;
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
    - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
    - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
    - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
  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 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.

## **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. Indien de klacht mondeling of telefonisch is ingediend, wordt de klager gevraagd om aan de klachtenbemiddelaar te bevestigen dat de klacht op een juiste wijze is weergegeven. 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. Indien de klacht op deze wijze wordt afgehandeld, wordt de afronding per brief bevestigd (artikel 7 lid 3).;
  - c. **verzoek om een oordeel**: de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en de raad van bestuur (na advies van de klachtenonderzoekscommissie) oordeelt op de klacht;
  - d. **verzoek om een financiële vergoeding**: de klacht zal worden behandeld door de jurist 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, patiëntgericht 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 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 klachtenbemiddelaar de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a. De brief waarin de klachtenbemiddelaar dit aan de klager bevestigt, is eveneens een oordeel in de zin van de wet. Beklaagde en diens leidinggevende worden door de klachtenbemiddelaar geïnformeerd over het feit dat de klacht is afgerond.
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 de zorgaanbieder.

## **Artikel 8. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie**

### Mandaat, samenstelling en uitgangspunten commissie

1. In het Antoni van Leeuwenhoek is een klachtenonderzoekscommissie ingesteld.
2. Indien de klager om een oordeel vraagt, onderzoekt de klachtenonderzoekscommissie namens de raad van bestuur de klacht en adviseert de raad van bestuur hierover alvorens deze een oordeel geeft (zie artikel 6 lid 2 onder c en artikel 7 lid 4).
3. Gedurende dit traject is de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie het aanspreekpunt voor klager.
4. De klachtenonderzoekscommissie die een klacht onderzoekt bestaat uit negen leden en wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris. Er zijn minimaal twee externe leden, waaronder de voorzitter. De pool van interne leden bestaat uit vertegenwoordigers van de medische, ondersteunende, verpleegkundige en paramedische sector. De klachtenonderzoekscommissie kan zich laten bijstaan door medewerkers uit de organisatie, die dan als adviseur van de commissie optreden.
5. Uitgangspunt van het onderzoek zijn:
  - a. Een zorgvuldige beoordeling van de klacht;
  - b. Toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor;
  - c. Recht op inzage en afschrift van beide partijen van de stukken en informatie waarop het advies is gebaseerd;
  - d. Toepassen van de termijnen van de Wkkgz bij de afhandeling van de klacht;
  - e. Formuleren van een transparant (waar is het advies op gebaseerd) en

gemotiveerd (hoe is de klachtenonderzoekscommissie tot haar advies gekomen) advies.

#### Werkwijze

6. Een klacht wordt door de klachtenbemiddelaar zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen vijf werkdagen doorgeleid naar de klachtenonderzoekscommissie nadat de klager schriftelijk heeft gevraagd om een oordeel (zie artikel 6 lid 2 onder c en artikel 7 lid 4).
7. Klager ontvangt vervolgens binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie met daarin
  - een toelichting op de verdere procedure
  - vermelding van de samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie,
  - het verzoek tot ondertekening van het formulier machtiging inzage medische gegevens. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging jegens een patiënt die inmiddels is overleden, dan wordt de behandelend arts gevraagd de machtiging te verstrekken.
8. De termijn voor afhandeling van de klacht wordt opgeschort tot het moment dat het ondertekende machtigingsformulier retour is ontvangen resp. klager heeft laten weten geen machtiging te verstrekken. In dat laatste geval zal de klachtenonderzoekscommissie beoordelen of verdere behandeling mogelijk is. Is dat niet het geval, dan stelt de klachtenonderzoekscommissie klager daarvan schriftelijk op de hoogte met opgave van redenen.
9. Indien de klacht niet-ontvankelijk is en niet in behandeling wordt genomen, wordt dit bij voorkeur in genoemde ontvangstbevestiging en anders zo spoedig mogelijk daarna aan de klager en de raad van bestuur medegedeeld.
10. De voorzitter, in overleg met de ambtelijk secretaris, beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
  - a. Een klacht anoniem is ingediend;
  - b. De klacht niet valt onder de definitie van klacht zoals opgenomen in artikel 1;
  - c. De klacht niet is ingediend door een daartoe bevoegd persoon;
  - d. De klacht zorgverlening betreft die niet onder verantwoordelijkheid van het Antoni van Leeuwenhoek valt;
  - e. De klacht eerder bij de klachtenonderzoekscommissie in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - f. Een gelijkkluidende klacht van de klager nog bij de klachtenonderzoekscommissie in behandeling is;
  - g. De klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard indien een klacht door verloop van tijd niet meer te beoordelen valt.
11. De klachtenonderzoekscommissie zendt uiterlijk binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht van de klachtenbemiddelaar, een afschrift van de klacht aan de beklagde(n), met het verzoek hierop binnen 10 dagen te reageren. Tevens wordt het vervolg van de procedure toegelicht en wordt beklagde geïnformeerd over de samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie.
12. Het management van het betreffende cluster, de afdeling of dienst krijgt een afschrift van de klacht en van de reactie van beklagde(n) en wordt in de gelegenheid gesteld om hierop binnen 5 werkdagen aanvullend te reageren.
13. Klager ontvangt een afschrift van de ontvangen reacties van beklagde(n) en/of het management.
14. De klachtenonderzoekscommissie stelt een onderzoek in. Het onderzoek kan worden gedelegeerd aan de ambtelijk secretaris. De klachtenonderzoekscommissie besluit of



- zij naar aanleiding van klacht en reactie(s) van betrokkene(n), naast informatie uit het medisch dossier, nog nadere (schriftelijke) informatie wil inwinnen of personen wil horen, plaatsen willen bezoeken, een hoorzitting wenst te houden, of deskundigen wenst te raadplegen. Diegenen die meewerken aan het onderzoek worden verplicht tot geheimhouding.
15. De klachtenonderzoekscommissie kan besluiten de klager en beklaagde(n) uit te nodigen voor een hoorzitting. Klager en beklaagde(n) kunnen tot 5 werkdagen voor de hoorzitting nadere stukken indienen bij de commissie. Indien zij hiervan gebruik maken worden deze nadere stukken terstond doorgestuurd naar de andere genodigden voor de hoorzitting.
  16. Bij een hoorzitting is een afvaardiging van de klachtenonderzoekscommissie aanwezig waaronder de voorzitter.
  17. Klager en beklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan door een adviseur gedurende de hoorzitting.
  18. Indien geen hoorzitting plaatsvindt, vindt er schriftelijk een tweede ronde van hoor en wederhoor plaats, waarbij klager en beklaagden telkens gedurende 10 dagen in de gelegenheid worden gesteld om te reageren.
  19. Na afsluiting van het onderzoek vindt een vergadering van de klachtenonderzoekscommissie plaats. Deze vergadering is niet openbaar.
  20. De klachtenonderzoekscommissie beslist bij de totstandkoming van het advies bij meerderheid van stemmen, en kan besluiten nemen bij afwezigheid van ten hoogste drie leden, waarbij voor de klacht relevante expertise in de klachtenonderzoekscommissie vertegenwoordigd dient te zijn.
  21. Het advies van de klachtenonderzoekscommissie bevat in ieder geval de volgende informatie:
    - a. Samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie;
    - b. Welke informatie en documenten gebruikt zijn bij de totstandkoming van het advies inclusief eventuele informatie van extern deskundigen;
    - c. Indien van toepassing, eventuele verbetermaatregelen dan wel adviezen naar aanleiding van de klacht alsmede aanbevolen termijn van implementatie van verbetermaatregelen.

#### Termijnen

22. De klachtenonderzoekscommissie adviseert de raad van bestuur binnen vijf weken nadat klager om een oordeel heeft gevraagd (zie artikel 6 lid 2 onder c en artikel 7 lid 4), zodat de raad van bestuur binnen zes weken een oordeel kenbaar kan maken.
23. Indien klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de afhandeling en daarmee de beoordeling van de klacht meer dan genoemde termijn nodig is, 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 klachtenonderzoekscommissie meldt tevens binnen welke termijn het advies en daarmee het oordeel alsnog gegeven kan 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.
24. Indien klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet afgehandeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog afhandeling zal volgen. De klachtenonderzoekscommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het advies en 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.

#### **Artikel 9. Oordeel raad van bestuur na advies klachtenonderzoekscommissie**

1. De raad van bestuur geeft na ontvangst van het advies van de klachtenonderzoekscommissie een oordeel, en deelt die binnen zes weken na het bepalen van het traject als bedoeld in 6 lid 2 sub c mee aan de klager en de beklagde(n). De raad van bestuur stuurt dit oordeel naar de klager, de beklagde(n), de klachtenonderzoekscommissie, alsmede het management van het betreffende cluster, de afdeling of de dienst. Een kopie van het advies van de klachtenonderzoekscommissie wordt meegestuurd. In het oordeel wordt indien van toepassing aangegeven:
  - a. eventuele verbetermaatregelen dan wel adviezen naar aanleiding van de klacht alsmede termijn van implementatie van verbetermaatregelen;
  - b. eventuele motivering indien het advies van de klachtenonderzoekscommissie (gedeeltelijk) niet wordt overgenomen.
2. Indien de raad van bestuur na ontvangst van het advies voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer tijd nodig zal 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 is bepaald.
4. Indien de raad van bestuur na ontvangst van het advies 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. raad van bestuur 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.
3. De zorgaanbieder vermeldt in het oordeel 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. De zorgaanbieder 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 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de jurist / aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na overdracht van de behandeling als bedoeld in lid 1 een ontvangstbevestiging van de behandeling door de jurist waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.

3. De jurist zendt een kopie van de schadeclaim aan de betrokken artsen, de raad van bestuur en het hoofd van de betrokken afdeling of dienst.
4. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de jurist / 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.
5. De behandeling van de schadeclaim geschiedt, daar waar deze van toepassing is, conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
6. 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 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.

### **Artikel 12. Opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 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 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 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 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 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 of 10 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder 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. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard, tenzij er een gerechtvaardigd belang bestaat bij het langer bewaren van de gegevens, bijvoorbeeld in verband met een procedure.
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 beklaagde.
2. De kosten voor externe, door de klager of beklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.  
Artikel 3.2.5 cao ziekenhuizen 2014-2016 resp. 7.1.5 lid 3 AMS 2016 (of een vergelijkbare bepaling in opvolgende versies) is onverminderd van toepassing.

### **Artikel 20. Jaarverslag**

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 mei van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.

### **Artikel 21. Openbaarmaking klachtenregeling en communicatie**

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 de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Op externe communicatie naar aanleiding van klachten is het algemene mediabeleid van zorgaanbieder van toepassing.

#### **Artikel 22. Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbemiddelaar, de ondernemingsraad, BMS, de cliëntenraad en de klachtenonderzoekscommissie.

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

#### **Artikel 24. Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2017.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Antoni van Leeuwenhoek.