

## Klachtenregeling VU medisch centrum

### Preamble

Deze regeling beoogt te voorzien in een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten bedoeld in de zin van artikel 13 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voor VU medisch centrum (verder VUmc). Deze regeling is vastgesteld door de Raad van Bestuur, na advies van de Cliëntenraad.

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat het indienen van een klacht voor een klager leidt tot een laagdrempelige en effectieve opvang, behandeling en afhandeling van de klacht. Daarnaast moet een klachtafhandeling deskundig en neutraal plaatsvinden. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd wordt. De verschillende bepalingen uit deze klachtenregeling zijn, waar nodig, voorzien van een toelichting.

### 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;  
Dit kan VUmc zijn of een voor VUmc werkzame persoon, die direct betrokken was bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt;
- b. cliëntenraad:  
de cliëntenraad van VUmc die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van VUmc;
- c. cliënt of patiënt:  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie VUmc 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.

## Geschillencommissie art 18 wkgz

De geschillencommissie is een landelijke en door de minister van VWS erkende instantie die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

- 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 cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;
- g. klachtenfunctionaris:  
degene, die conform functiebeschrijving, binnen VUmc belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- h. klachtenonderzoekscommissie:  
de onafhankelijke commissie die de klacht onderzoekt en zo nodig een oordeel geeft over een voorgelegde klacht;
- i. klager:  
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. leidinggevende:  
persoon met een hiërarchische en/of sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- k. oordeel:  
een schriftelijke mededeling van de klachtenonderzoekscommissie van VUmc met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen VUmc 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 VUmc;

m. servicecentrum patiënt & zorgverlener:

informatiecentrum voor patiënten en zorgverleners waar algemene vragen over de zorg, verzoeken afschrift medisch dossier, suggesties, klachten en claims kunnen worden ingediend; hierna te noemen servicecentrum p & z;

n. schadeclaim:

een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;

o. termijn:

De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen VUmc een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met en met instemming van klager kan van deze termijn worden afgeweken;

p. vertegenwoordiger:

de persoon of personen die VUmc op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;

q. wet:

Wkkgz – wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;

r. zorg:

Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van VUmc conform art. 2 Wkkgz

s. Zorgaanbieder:

VUmc; de rechtspersoon of natuurlijk persoon die een instelling in stand houdt waarin zorg wordt verleend zoals bij “zorg” beschreven (sub r).

t. zorgverlener:

een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

***Toelichting***

*Enkele begrippen genoemd bij hoofdstuk 1 worden hieronder toegelicht.*

*f. klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op ‘een gedraging jegens een patiënt’. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook ‘nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen’ begrepen moet worden geacht.*

*Voor de vraag of iemand ‘voor VUmc werkzaam is’, is de juridische relatie tussen VUmc en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van VUmc, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder. Deze klachten kunnen worden ingediend bij het servicecentrum p & z, die zorgen voor doorgeleiding naar de financiële administratie van VUmc.*

*k. oordeel*

*Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door VUmc met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen VUmc over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling;*

## **Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede**

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

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. de leidinggevende;
- c. de medewerker van het servicecentrum p & z ;
- d. de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3      De zorgverlener / medewerker en 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. VUmc 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 VUmc tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen 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. 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 de klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving inclusief onafhankelijkheidsstatuut 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 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.
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 de VUmc. De raad van bestuur wordt geïnformeerd als de klachtenfunctionaris zich tot de raad van toezicht wendt.

## **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling**

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

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris via het servicecentrum patiënt en zorgverlener. Hier is tevens de eerste klachtenopvang belegd. Voor het indienen van een klacht gelden de volgende voorwaarden:
  - a. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch (e-mail) 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. VUmc hanteert een (digitaal) klachtenformulier.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een patiënt of een persoon namens de patiënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
  - c. de nabestaanden van de patiënt, zoals bedoeld in de Wkkgz;
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een 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 klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden, conform artikel 13 lid 1 van deze regeling;

## Artikel 6      Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. 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.
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 VUmc 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 klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en oordeelt over de klacht, waarna de Zorgaanbieder zo nodig aangeeft welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden gerealiseerd;
  - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de jurist medische zaken van VUmc worden behandeld of worden overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar;
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.
4. Nadat de klacht is geregistreerd wordt het hoofd of de leidinggevende van de afdeling waar de aangeklaagde werkzaam is schriftelijk op de hoogte gebracht van:
  - a. Het feit dat er een klacht over de aangeklaagde in behandeling genomen is, op het moment dat aangeklaagde wordt geïnformeerd over de klacht;
  - b. De inhoud van de klacht.



## **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.
  - c. voor de behandeling van de klacht nadat de wijze van klachtbehandeling is vastgesteld conform b. wordt de wettelijke termijn aangehouden.
3. op de termijn van 6 weken is uitstel mogelijk van 4 weken of langer in afstemming met de patiënt. De aard en complexiteit van de klacht kan namelijk zodanig zijn, dat uitstel in alle redelijkheid noodzakelijk is.
4. 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 onder a.
5. 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.
- 5.
6. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van bemiddeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de klachtonderzoekscommissie of de geschilleninstantie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

### ***Toelichting***

*De schriftelijke indiening van een klacht is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht VUmc heeft bereikt. De klachtenregeling beoogt overigens niet dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling om drempels weg te nemen en om zoveel mogelijk eventuele onvrede in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen. De klachtenfunctionaris heeft dan ook de ruimte om de klacht, of die nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend, bespreekbaar te maken en op te*

*lossen. Dat kan telefonisch of met een gesprek of anderszins.*

*Als ondanks de inspanningen van de klachtenfunctionaris geen oplossing kan worden bereikt, is het, om aanspraak te maken op de door de wet geregelde klachtenbehandeling, wel noodzakelijk dat er iets op schrift staat.*

*De klachtenfunctionaris heeft de ruimte om in samenspraak met de cliënt en VUmc op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Het is echter evenzeer aan de cliënt om te bepalen of hij, om hem moverende redenen, binnen de wettelijke termijn een meer formeel standpunt van VUmc over zijn klacht wenst te ontvangen. De cliënt zal dan zijn klacht schriftelijk (per e-mail of anderszins elektronisch of per brief of klachtenformulier) aan VUmc kenbaar moeten maken.*

*Niet iedere uiting van onvrede is al een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van dit wetsvoorstel. Het kan ook voorkomen dat een cliënt in gesprek is met een zorgverlener en in dit gesprek aangeeft niet tevreden te zijn over bijvoorbeeld de bejegening, of meer informatie wil over een behandeling. Er is dan nog niet direct sprake van een klacht in de zin van de Wkkgz. Hiervoor geldt namelijk het vereiste van een «schriftelijke» klacht. Dit vereiste is van belang voor de zes wekenstermijn waarbinnen klachten in beginsel tot een oplossing moeten worden gebracht.*

*De interne klachtenregeling van VUmc voorziet zo veel mogelijk in een informele oplossingsgerichte aanpak van alle klachten en uitingen van onvrede, juist om escalatie te voorkomen. Een goede inzet van de klachtenfunctionaris kan bijvoorbeeld voorkomen dat «uitingen van onvrede» uiteindelijk formele klachten in de zin van de Wkkgz worden. Met «uitingen van onvrede» wordt beoogd situaties aan te duiden waarbij nog geen sprake is van een formele schriftelijke klacht, maar waarbij wel sprake is van een ontevreden cliënt. Een goede klachtenafhandeling gaat niet alleen over klachten, maar geeft ook aandacht aan ontevreden cliënten die anderszins hun onvrede uiten.*

## **Artikel 8.1    Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie**

1. De klachtenonderzoekscommissie van VUmc is ingesteld door de raad van bestuur van VUmc en verricht haar werkzaamheden rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid maar onafhankelijk van de raad van bestuur.
2. De klachtenonderzoekscommissie brengt verslag uit aan de raad van bestuur en geeft gevraagd en ongevraagd advies over de kwaliteit van zorg.

3. De klachtenonderzoekscommissie heeft als taak te komen tot een oordeel over de (on)gegrondheid van de voorgelegde klacht. Dit doet zij door middel van het inwinnen van informatie en het onderzoeken daarvan. Hierbij kunnen zo nodig aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van de zorg worden gedaan aan de raad van bestuur.

## **Artikel 8.2 Klachtenonderzoekscommissie: indienen van een klacht**

1. De indiening van een klacht bij de klachtenonderzoekscommissie gebeurt schriftelijk via de klachtenfunctionaris conform artikel 5 en 6 van deze regeling.
2. De klachtenfunctionaris stuurt met toestemming van de klager alle informatie betreffende de klacht door aan de secretaris van de klachtenonderzoekscommissie.
3. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht, waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
4. Na ontvangst van alle informatie betreffende de klacht stelt de klachtenonderzoekscommissie een onderzoek in, tenzij behandeling vanwege een bemiddelingsvoorstel is of wordt opgeschort.
5. De klachtenonderzoekscommissie streeft er naar binnen zes weken tot een oordeel te komen. Op de termijn van 6 weken is uitstel mogelijk van 4 weken of langer in afstemming met de patiënt. De aard en complexiteit van de klacht kan namelijk zodanig zijn, dat uitstel in alle redelijkheid noodzakelijk is.

## **Artikel 8.3**

### **Klachtenonderzoekscommissie: samenstelling, benoeming en ontslag**

1. De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit ten minste drie leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
2. Bij de samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie wordt uitgegaan van:
  - a. Een onafhankelijk voorzitter, niet werkzaam bij het VUmc, te weten een jurist of een medisch specialist;
  - b. Een vicevoorzitter, te weten een medisch specialist of een jurist, afhankelijk en afwijkend van het profiel van de voorzitter;
  - c. Een extern lid op voordracht van de Cliëntenraad;

3. Van vast lidmaatschap aan de klachtenonderzoekscommissie zijn uitgesloten leden van de raad van bestuur, directeuren en hoofden van medische afdelingen, interne juristen en stafmedewerkers;
4. Afhankelijk van de aard van de klacht kunnen in ieder geval de volgende functionarissen worden gevraagd deel te nemen in de klachtenonderzoekscommissie als ad hoc lid:
  - a. Een verpleegkundige;
  - b. Een paramedicus;
  - c. Een psycholoog;
  - d. Een medisch specialist (in opleiding);
  - e. Een huisarts;
  - f. Een medewerker van een niet-medische afdeling/facilitair bedrijf.
5. Afhankelijk van de aard van de klacht heeft de commissie de mogelijkheid om een deskundige te raadplegen, daarbij bestaat de optie voor een interne deskundige (eventueel van de afdeling waar de klacht betrekking op heeft) en/of een extern deskundige;
6. Voor ieder vast lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd.
7. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie wordt als zodanig benoemd door de raad van bestuur, gehoord hebbende de klachtenonderzoekscommissie, het stafconvent, de verpleegkundige adviesraad (VAR), de cliëntenraad en de ondernemingsraad.
8. De vaste leden van de klachtenonderzoekscommissie worden benoemd door de raad van bestuur, gehoord hebbende de klachtenonderzoekscommissie het stafconvent en de verpleegkundige adviesraad (VAR) en de cliëntenraad;
9. De ad hoc leden worden geselecteerd en benoemd door de directeur medische zaken;
10. Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtenonderzoekscommissie. De deskundigen hebben alleen een adviserende rol.
11. De voorzitter en leden worden benoemd door de raad van bestuur voor een termijn van 3 jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar, rekening houdend met de continuïteit en expertise binnen de commissie.
12. Als een lid van de klachtenonderzoekscommissie de aangeklaagde is of op enigerlei wijze nauw betrokken is bij de klager of de klacht dan zal dit lid niet deelnemen aan de behandeling van de klacht. Een plaatsvervangend lid zal op verzoek van de voorzitter in zijn plaats optreden.

13. Een vast lid van de klachtenonderzoekscommissie zal door de raad van bestuur worden ontslagen uit zijn functie:
  - a. Op eigen verzoek;
  - b. Aan het einde van de zittingsperiode;
  - c. Bij aantoonbare ongeschiktheid voor de taak.
14. Werkafspraken van de klachtenonderzoekscommissie kunnen worden vastgelegd in een huishoudelijk reglement.

#### **Artikel 8.4**

##### **Klachtenonderzoekscommissie: bevoegdheden en verantwoordelijkheden**

De klachtenonderzoekscommissie heeft de volgende bevoegdheden en verantwoordelijkheden:

1. Het instellen van een zelfstandig onderzoek;
2. Het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van patiënt;
3. Het zo nodig oproepen en horen van personen die bij de klacht zijn betrokken;
4. Het eventueel horen van getuigen;
5. Het zo nodig inschakelen van interne of externe deskundigen;
6. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtenonderzoekscommissie de raad van bestuur daarvan in kennis. Indien de klachtenonderzoekscommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, stelt de klachtenonderzoekscommissie de raad van bestuur in de gelegenheid om hierover binnen 14 dagen informatie te verschaffen. Indien de raad van bestuur hierop in gebreke blijft kan de klachtenonderzoekscommissie de raad van toezicht hierover informeren. De klachtenonderzoekscommissie stelt de raad van bestuur tevoren op de hoogte van deze melding.

#### **Artikel 8.5**

##### **Klachtenonderzoekscommissie: behandeling van de klacht**

1. De klachtenonderzoekscommissie hanteert het principe dat elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken en op het standpunt van de andere partij kan reageren voor zo ver noodzakelijk geacht door de klachtenonderzoekscommissie.

2. De klachtenonderzoekscommissie vergadert zo vaak als nodig waarbij drie leden van de commissie aanwezig zijn, waaronder minimaal een jurist.
3. De klachtenonderzoekscommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt gegevens voor zover deze nog niet beschikbaar zijn vanuit het bemiddelingsproces. Dit onderzoek kan ook bestaan uit een interview met de aangeklaagde(en) om de toedracht van de klacht in kaart te brengen.
4. Indien aan de orde worden aangeklaagden zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht van klager op de hoogte gesteld van het feit dat een klacht tegen hen is ingediend en / of de klacht door de klachtenfunctionaris is overgedragen aan de klachtenonderzoekscommissie, op verzoek van klager.
  - a. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld hierop (mondeling en/of schriftelijk) binnen 10 dagen te reageren, voor zover behandeling door de klachtenonderzoekscommissie nadere informatie behoeft in aanvulling op het eerder doorlopen bemiddelingsproces. Aangeklaagde kan besluiten te volstaan met de informatie die hij in een eerdere fase van de behandeling van de klacht beschikbaar heeft gesteld.
  - b. Aangeklaagde kan een gemotiveerd verzoek indienen deze termijn te verlengen.
5. Klager en aangeklaagde worden geïnformeerd over de samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie; zij kunnen tegen één of meerdere leden van de klachtenonderzoekscommissie gemotiveerd schriftelijk bezwaar maken. De klachtenonderzoekscommissie beslist of zij aan dit bezwaar tegemoet komt.
6. De klachtenonderzoekscommissie stelt de klager tijdens de behandeling van de klacht in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. De aangeklaagde wordt tijdens de behandeling in de gelegenheid gesteld om een reactie te geven op de klacht. De klachtenonderzoekscommissie heeft de mogelijkheid om klager en aangeklaagde in aanwezigheid van elkaar te horen. Van een eventuele hoorzitting wordt een (beknopt) verslag gemaakt.
7. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
8. De klachtenonderzoekscommissie neemt alleen kennis van tijdens de behandeling nieuw ingebrachte schriftelijke stukken, als de andere partij hiertegen geen bezwaar heeft.
9. Zowel klager als aangeklaagde worden door de Klachtenonderzoekscommissie in gelegenheid gesteld om stukken in te brengen zoals schriftelijke verklaringen van getuigen of deskundigen. Deze gegevens dienen in overleg met de ambtelijk secretaris te worden ingediend indachtig lid 8 van dit artikel.

10. Voor zover het inbrengen van nieuwe stukken van invloed is op de termijn voor de behandeling van de klacht vindt daarover afstemming plaats met klager en aangeklaagde door de ambtelijk secretaris.
11. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht waarover de klachtenonderzoekscommissie beschikt, tenzij de privacy van derden hierbij in het geding komt. Voorzitter en secretaris beslissen over het recht op inzage.
12. De klachtenonderzoekscommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

## **Artikel 8.6**

### **Klachtenonderzoekscommissie: de uitspraak**

1. Nadat het onderzoek is afgerond, beraadslaagt de klachtenonderzoekscommissie over de uitspraak.
2. De uitspraak van de klachtenonderzoekscommissie bevat de volgende elementen:
  - a. Een overzicht van de klachtonderdelen;
  - b. Het verloop van de procedure;
  - c. De onderzoeksbevindingen, waarin per klachtonderdeel de overwegingen van de klachtenonderzoekscommissie;
  - d. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht (het oordeel kan luiden: gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond);
  - e. Een gemotiveerd bericht dat over de klacht geen oordeel kan worden geveld;
  - f. Een motivering van het oordeel;
  - g. Indien mogelijk een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van klachten.
3. De uitspraak is zo geformuleerd dat deze voor alle betrokkenen duidelijk en navolgbaar is.
4. De klachtenonderzoekscommissie doet haar uitspraak na afronding van onderzoek schriftelijk toekomen aan klager, aangeklaagde, hoofd van de afdeling en de raad van bestuur.

De raad van bestuur zal op haar beurt kennis nemen van de uitspraak en de eventuele aanbevelingen en zal op grond van haar verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zorg handelen.

## **Artikel 8.7 Maatregelen raad van bestuur**

1. Binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtenonderzoekscommissie deelt de raad van bestuur klager, aangeklaagde en klachtenonderzoekscommissie gemotiveerd schriftelijk mee, of zij naar aanleiding van deze uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de raad van bestuur dit mee aan klager, aangeklaagde en klachtenonderzoekscommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 9 Oordeel raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie**

1. Indien de klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenonderzoekscommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten dan wel de klacht wenst voor te leggen 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. VUmc 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. VUmc 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 medische zaken / aansprakelijkheidsverzekeraar van de VUmc.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de jurist medische zaken waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de jurist medische zaken / 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 kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De interne 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).

## **Overige bepalingen**

## **Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. 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 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 VUmc met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

## **Artikel 12    Opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

## **Artikel 13    Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris en klachtenonderzoekscommissie**

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 dan wel de klachtenonderzoekscommissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Tevens wordt een klacht niet in behandeling genomen wanneer deze al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. 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 VUmc 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 telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan VUmc 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 VUmc kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

## **Artikel 14    Geschilleninstantie 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 geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van VUmc 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 VUmc in het kader van de zorgverlening bij VUmc indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).

3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van VUmc worden ingediend bij de geschilleninstantie.

## **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 uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Artikel 16      Registratie**

1. Indien de klacht op grond van art. 6 lid 2 sub a en art. 7 lid 3 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.

## **Artikel 17      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. VUmc bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt twee jaar bewaard.
2. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen met inachtneming van de Wbp. De reden hiervan wordt aan de klager medegedeeld.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

## **Hoofdstuk 6 Overige bepalingen**

### **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 Rapportage en jaarverslag**

1. Over de door het servicecentrum patiënt & zorgverlener, de klachtenfunctionarissen, en de klachtenonderzoekscommissie afgehandelde klachten en claims wordt elk kwartaal gerapporteerd aan de raad van bestuur.
2. VUmc brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door VUmc behandelde klachten. In het VUmc kwaliteitsjaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg - voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten - benoemd.

### **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 VUmc geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

## **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 klachtenfunctionaris, een jurist medische zaken, de ondernemingsraad en de cliëntenraad en indien van toepassing 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 ter advisering voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

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

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling VUmc.

## Lijst van gebruikte afkortingen

|          |                                                                                     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Wet BOPZ | Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen                            |
| CRAZ     | Clëntenraad Academische Ziekenhuizen                                                |
| GIZ      | Geschilleninstantie Ziekenhuizen                                                    |
| LSR      | Landelijk Steunpunt Medezeggenschap                                                 |
| NFU      | Nederlandse Federatie Universitaire ziekenhuizen                                    |
| NPCF     | Nederlandse Patiënten en Cliënten Federatie, inmiddels Patiëntenfederatie Nederland |
| NVZ      | Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen                                             |
| VKIG     | Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg                        |
| WBP      | Wet Bescherming Persoonsgegevens                                                    |
| WGBO     | Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst                                    |
| WKCZ     | Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector                                                 |
| WKKGZ    | Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg                                          |