

Klachtenregeling conform de Wkkgz

Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwinnen. 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 een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de 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. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Deze regeling is gebaseerd op het landelijk model van de NVZ, NFU en VIKGZ, in samenspraak met de vertegenwoordigende patiëntenorganisaties opgesteld. Dat model is een bewerking van de modelregeling die is opgesteld op basis van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz). Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te treffen die gericht is op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Dit komt tot uitdrukking in het meest opvallende verschil tussen de Wkcz en de Wkkgz, namelijk dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen en het aanstellen van een klachtenfunctionaris verplicht is gesteld.

Uniforme regeling

Het HagaZiekenhuis heeft een uniforme klachtenregeling vastgesteld voor beide locaties, t.w. locatie Den Haag en locatie Zoetermeer. Het ziekenhuis wordt voor de klachtbehandeling bijgestaan door een gezamenlijke klachtencommissie. De klachtencommissie behandelt ook de klachten van zorgaanbieders verbonden aan HagaZiekenhuis.

De verschillende bepalingen uit deze regeling zijn, waar nodig, voorzien van een korte toelichting. Deze toelichting vermeldt of de tekst is gebaseerd op een wettelijke bepaling.

1 juli 2021

Klachtenregeling

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

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen Artikel 1:

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. medewerker:
degene op wiens handelen of nalaten de klacht of de onvrede betrekking heeft, dan wel die daarvoor verantwoordelijkheid draagt;
- b. cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het HagaZiekenhuis;
- c. patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt, dan wel aan wie het HagaZiekenhuis 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. klacht:
een schriftelijke uiting van onvrede door klager, ingediend bij de klachtenfunctionaris, over een handelen of nalaten door het HagaZiekenhuis dan wel voor deze werkzame personen jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- f. klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die het HagaZiekenhuis in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- g. klachtencommissie:
de commissie zoals bedoeld in artikel 8, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de directie, die op grond daarvan het oordeel velt;
- h. klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- i. oordeel:
een schriftelijke mededeling van het HagaZiekenhuis met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk standpunt het onderzoek van de klacht, ingediend bij de klachtencommissie, heeft geleid, welke beslissingen het HagaZiekenhuis over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- j. directie:
de directie van het HagaZiekenhuis;
- k. schadebehandelaar:
de medewerker van het HagaZiekenhuis die belast is met de behandeling van claims.
- l. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een schadevergoeding verzoekt;
- m. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen het HagaZiekenhuis een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze verlengde termijn worden afgeweken;
- n. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die het HagaZiekenhuis op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;

- o. wet:
Wkkgz – wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- p. zorg:
als zorg in de zin van deze wet wordt aangemerkt zorg die onder verantwoordelijkheid van het HagaZiekenhuis wordt verleend.
- q. zorgaanbieder:
Stichting HagaZiekenhuis

Toelichting

Enkele begrippen genoemd in hoofdstuk 1 worden hieronder toegelicht.

e. *klacht*

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 van de wet. 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.

De klacht kan ook een weigering van de zorgaanbieder betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is', is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers. In deze regeling is de term "medewerker" gekozen voor de persoon die werkzaam is voor HagaZiekenhuis

Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder.¹ Deze klachten kunnen worden ingediend bij de financiële Zorgadministratie van het HagaZiekenhuis. Telefoonnummer 070 210 1673. E-mailadres zorgadministratie@hagaziekenhuis.nl

f. *klachtenfunctionaris*

De wet bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. In deze regeling wordt de term klachtenfunctionaris gebruikt voor deze functionaris.

i. *oordeel*

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

q. *zorgaanbieder*

De stichting HagaZiekenhuis is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt. De stichting HagaZiekenhuis wordt vertegenwoordigd door de directie.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 : Bij wie kan een patiënt² terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

¹ Nota n.a.v. verslag (Kamerstukken II, 2010–2011, 32 402, nr. 6, p.4-5

² Dit kan ook de vertegenwoordiger van de patiënt zijn of diens nabestaande

Toelichting

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daarvoor een oplossing te vinden. Hoe de medewerker en /of de leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.

Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. 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.
3. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 1 en 2 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
4. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoetgekomen, wijst de medewerker de klager op de klachtenregeling en op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Toelichting

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij de opvang en afhandeling van onvrede die direct aan betrokken medewerkers wordt geuit. Vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie worden deze uitingen van onvrede zo praktisch mogelijk opgelost. Formeel vallen deze uitingen niet onder de Wkkgz. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen.

Artikel 4: De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en de functiebeschrijving. De directie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van het HagaZiekenhuis tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie dan wel van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van het ziekenhuis
 - e. informeert de klachtencommissie en/of schadebehandelaar van HagaZiekenhuis 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.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de onvrede of de klacht betrekking heeft.
3. De directie draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.

4. 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 directie;
 - 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 zodanig geschiedt dat de privacy van klager, medewerker en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie 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 directie 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.
6. Indien de actie van de directie zoals omschreven in lid 5 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 directie, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de medewerkersvertrouwenspersoon.

Toelichting

Lid 1: Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie, zoals ook hulpverleners bezitten.

Lid 3: Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', zo vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Een bemiddelende rol voor de klachtenfunctionaris kan hieraan bijdragen. Dit dient te worden onderscheiden van een officieel mediation traject.

Lid 5: Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat deze benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

Lid 6 en 7: Deze bepalingen geven uitwerking aan artikel 15, tweede lid van de wet. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Een door een andere medewerker ontvangen klacht wordt door deze medewerker, in overleg met de klager, terstond doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. Ten aanzien van de klacht gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend
 - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend
 - De klacht wordt (elektronisch) geregistreerd
 - Een klacht dient voldoende duidelijk te zijn omschreven

2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of een persoon namens de patiënt met diens toestemming
 - b. de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Toelichting

Lid 1: Er is pas sprake van een klacht wanneer deze schriftelijk is vastgelegd (art. 6 lid 2 sub a van de wet).

Lid 2: Artikel 14, eerste lid van de wet bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de patiënt, een nabestaande van de patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de patiënt. Een vertegenwoordiger is degene die hiertoe op grond van de Wet BOPZ of de WGBO bevoegd is.

De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. *de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. *andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. *degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*
- d. *degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. *bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.

Lid 3: De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de patiënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de patiënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de patiënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de patiënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.

Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de patiënt vertegenwoordigen, kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

Artikel 6: Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 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 binnen twee weken geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen traject ingezet of wordt de klacht niet in behandeling genomen.
2. De klager bepaalt, na informatie van en in overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

- a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van HagaZiekenhuis 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 directie oordeelt op de klacht (na advies van de klachtencommissie);
- d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims ofwel door de aansprakelijkheidsverzekeraar van HagaZiekenhuis;

Artikel 6a: Anonieme klacht

1. Een anonieme klacht wordt door de klachtenfunctionaris als zodanig geregistreerd. De klachtenfunctionaris meldt de klager dat in geval van een anonieme klacht de klachtenfunctionaris wel kan optreden als klankbord, maar niet kan bemiddelen in die zin dat de klacht wordt teruggekoppeld naar de betreffende zorgverlener.
2. Afhankelijk van onder meer de ernst van de klacht en de vraag of al meerdere signalen van dezelfde aard en/of over dezelfde zorgverlener zijn gedaan, meldt de klachtenfunctionaris de klacht bij de jurist en/of de directie, met respectering van de wens van de patiënt om anoniem te blijven. Klachten inzake grensoverschrijdend gedrag worden altijd bij de jurist en directie gemeld.
3. Betreft de anonieme klacht een melding van seksueel grensoverschrijdend gedrag door een zorgverlener, dan wordt een melding van seksueel geweld in de zorgrelatie als bedoeld in art. 11 lid 1 aanhef en sub b Wkkgz bij de IGJ gedaan.
4. De ernst van de klacht, dan wel het feit dat de klachtenfunctionaris weet dat, al dan niet door meerdere personen, meerdere anonieme meldingen van dezelfde aard zijn gedaan, die zijn te herleiden tot dezelfde zorgverlener/afdeling, kan aanleiding zijn om, in verband met de veiligheid van de zorg die het ziekenhuis beoogt te bieden, de klacht op te pakken alsof deze niet anoniem is gedaan. Of van de hier bedoelde situatie sprake is, beoordeelt de klachtenfunctionaris samen met de jurist en/of de directie. Van het besluit om de klacht op te pakken alsof deze niet anoniem wordt gedaan wordt/worden, de klager/klagers indien mogelijk zo spoedig mogelijk en vooraf geïnformeerd.

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 medewerker, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een informele 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 onder a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager alsnog schriftelijk om een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) vragen door de klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De wettelijke termijn gaat in vanaf het moment van ontvangst van een voldoende duidelijk omschreven schriftelijk verzoek van klager.

Toelichting

De schriftelijke indiening van een klacht is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht de zorgaanbieder heeft bereikt. De wet beoogt overigens niet dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld.

Het is juist de bedoeling van het wetsvoorstel om drempels weg te nemen en om zoveel mogelijk eventuele onvrede in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen. Daar is de klachtenfunctionaris voor bedoeld. De klachtenfunctionaris heeft dan ook de ruimte om de klacht, of die nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend, bespreekbaar te maken en op te lossen. Dat kan telefonisch of met een gesprek of anderszins.

Als, ondanks de inspanningen van de 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.³

De klachtenfunctionaris heeft de ruimte om in samenspraak met de cliënt en de zorgaanbieder op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Het is echter evenzeer aan de cliënt om te bepalen of hij, om hem moverende redenen, binnen de wettelijke termijn een meer formeel standpunt van de zorgaanbieder over zijn klacht wenst te ontvangen. De cliënt zal dan zijn klacht schriftelijk (per e-mail of anderszins elektronisch of per brief of klachtenformulier) aan de zorgaanbieder kenbaar moeten maken.⁴

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 weken termijn waarbinnen klachten in beginsel tot een oplossing moeten worden gebracht.

De regering benadrukt dat de interne klachtenregeling van een zorgaanbieder zo veel mogelijk zou moeten voorzien 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 klachtenfunctionaris houdt zich niet alleen bezig met klachten, maar heeft ook aandacht voor ontevreden cliënten die anderszins hun onvrede uiten.⁴

Artikel 8: Behandeling door de klachtencommissie

1. Het HagaZiekenhuis heeft een klachtencommissie ingesteld. In het klachtenreglement van deze commissie is in ieder geval het navolgende geregeld:
 - a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
 - b. de wijze van onderzoek door de klachtencommissie;
 - c. het verloop van de procedure;
 - d. de door de klachtencommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
 - e. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
 - f. of de klachtencommissie gevolmachtigd is om een oordeel te vellen of dat deze op grond van zijn onderzoek een advies opstelt op grond waarvan de directie een oordeel velt;
 - g. dat het oordeel dat de directie velt of namens deze de klachtencommissie is gebaseerd op een deugdelijke motivering;
 - h. bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de klachtencommissie 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.
2. De klachtencommissie kan op verzoek van de directie een onderzoek verrichten, zonder dat sprake is van een ingediende klacht. In het schriftelijk verzoek van de directie wordt het doel van het onderzoek en aan het onderzoek te stellen vereisten vastgelegd.

³ Nadere Memorie van Antwoord, Kamerstukken I, 2013–2014, 32 402, I, p.37⁴ Idem, p. 38

⁴ Idem, p.9

Artikel 9: Beoordelingstermijn klachten bij de klachtencommissie

1. De termijn voor de beoordeling van een klacht bedraagt in beginsel zes weken en gaat in vanaf het moment dat een voldoende duidelijk omschreven klacht met het verzoek om een oordeel en - indien van toepassing - een getekende machtiging voor inzage in het patiëntendossier is ontvangen van klager.
2. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij 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 directie kan deze termijn met vier weken verlengen of kan, na overleg met klager, van deze termijn afwijken.
3. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om haar binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten dan wel of hij de klacht als een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie. Indien de klager kiest voor dit laatste wordt de klachtbehandeling beëindigd.
4. De directie kan de klachtencommissie opdragen om de mededeling, bedoeld in het tweede respectievelijk derde lid, namens haar te doen.
5. Het HagaZiekenhuis 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 geschillencommissie voor te leggen. Het HagaZiekenhuis vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Toelichting

De wet bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Overigens kan de zorgaanbieder in overleg met klager van deze termijn afwijken.

Lid 2: Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de directie de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de directie/klachtencommissie afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.

Artikel 10: In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6, tweede lid, onder d, als een schadeclaim wordt aangemerkt, wordt deze in behandeling genomen door de schadebehandelaar of ter behandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van HagaZiekenhuis.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke ingediende klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld. Indien de schadeclaim ter behandeling wordt overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van HagaZiekenhuis wordt klager hiervan op de hoogte gesteld.
3. De termijnen opgenomen in artikel 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d). Ten aanzien van de aanvang van de termijn, bedoeld in artikel 9, eerste lid, wordt uitgegaan van een schadeclaim waarbij voldoende gegevens en bescheiden zijn verstrekt voor een adequate beoordeling van de klacht.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt overigens conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

Toelichting

- De schadebehandelaar van HagaZiekenhuis behandelt een deel van de claims zelf. De overige worden overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar ter afhandeling. Dit gaat op basis van inschatting van de complexiteit van het dossier en de hoogte van de schade.
- De zorgaanbieder moet binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een “oordeel” geven over de klacht. Het door de wetgever gegeven tijdpad zal, gezien de ervaring in de praktijk, een probleem zijn, ook in het geval dat de aansprakelijkheidsverzekeraar de claim in eerste instantie beoordeelt. Daartoe is in ieder geval noodzakelijk dat bij de indiening van de claim voldoende gegevens worden verstrekt om een goede beoordeling mogelijk te kunnen maken.
- Bij de behandeling in de Eerste kamer heeft de minister van VWS aangegeven dat aan het oordeel van de zorgaanbieder geen hoge eisen mogen worden gesteld, maar dat eigenlijk iedere afrondende constatering een oordeel in de zin van de Wkkgz kan zijn. Het oordeel kan een inhoudelijk standpunt betreffen over de ingediende klacht (was de klacht (on)terecht?) of een procedurele reactie inhouden. Wanneer het werken aan een oplossing nog gaande is, is een uitleg waarom de klacht nog niet is opgelost en wat de vervolgstappen zijn, ook mogelijk. Er kan zelfs worden volstaan met de constatering dat er een (onopgelost) meningsverschil is.⁵ In dit verband is ook de aanbeveling 15 van de GOMA relevant: Sneller standpunt innemen. De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt in beginsel binnen drie maanden nadat hij de aansprakelijkstelling heeft ontvangen een onderbouwd standpunt in over de aansprakelijkheid. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken, dan meldt hij dit onder opgave van redenen en geeft hij aan wanneer de patiënt alsnog een reactie kan verwachten.’

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 11: Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en 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 het HagaZiekenhuis met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden en wie de coördinatie verzorgt, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Toelichting

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders ‘plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen’ (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

⁵ Kamerstukken I, 2014/15, 32402, M

Artikel 12: Opeenvolgende klachttrajecten

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

Artikel 13: Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd, door het ontbreken van de noodzakelijke gegevens en bescheiden of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) beoordeeld kan worden, kan de klachtenfunctionaris of de directie 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 het HagaZiekenhuis 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 gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van een of meer dringende redenen kan het HagaZiekenhuis besluiten de klachtbehandeling stop te zetten.
5. 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 het HagaZiekenhuis kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
6. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om een oordeel, bedoeld in het eerste of het vierde lid van dit artikel, in het kader van beslechting van het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie 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 het HagaZiekenhuis 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 het HagaZiekenhuis in het kader van de zorgverlening bij het HagaZiekenhuis indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van HagaZiekenhuis worden ingediend bij de geschillencommissie.

Toelichting

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen (GCZ). De geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement is te vinden op de website van de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 15: Geheimhouding en inzage

Eenieder 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 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, waaronder de AVG.

Artikel 17: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het HagaZiekenhuis bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een klachtendossier wordt gedurende vijf jaar na afronding van de klacht bewaard, tenzij er redenen zijn om dit dossier langer te bewaren.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het patiëntendossier van de patiënt bewaard.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

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

Artikel 20: Jaaroverzicht

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie brengen jaarlijks aan de directie een geanoniseerd overzicht uit over het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het overzicht worden tevens de door hen voorgestelde verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 21: Openbaarmaking klachtenregeling

De directie 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 HagaZiekenhuis geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Toelichting

Artikel 13, vierde lid, van de wet bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de patiënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.

Artikel 22: Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling tweejaarlijks, onder voorbehoud van wijzigingen van wet- en regelgeving
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad en indien van toepassing de klachtencommissie.

Artikel 23: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter instemming voor aan de cliëntenraad en ter kennisneming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 24: Datum van inwerkingtreding en citeertitel 1.

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en is gewijzigd op 1 juli 2021
2. Deze regeling wordt aangehaald als: klachtenregeling HagaZiekenhuis

Lijst van gebruikte afkortingen

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
WGBO	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst
WKCZ	Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector
WKKGZ	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg