

# Klachtenreglement



Adus vastgesteld door,  
N.J. van den Berg  
Directie DeKinderkliniek

Almere, januari 2017

DeKinderkliniek verleent zorg aan kinderen en jongeren van 0-18 jaar.

De intentie van DeKinderkliniek is om goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.

Bij het verlenen van goede zorg past ook de goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van DeKinderkliniek.

In dit klachtenreglement zijn de algemene regels van DeKinderkliniek voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.

De klachtenregeling van DeKinderkliniek heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of DeKinderkliniek
- d. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door DeKinderkliniek, in structurele zin.

Het klachtenreglement voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) en de jeugdwet in kader van de zorg die door deKinderGGZ wordt geleverd.

*Heeft u vragen over de aanpak van een klacht, wilt u advies of ondersteuning?*

*Neem dan contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, via [klachtenfunctionaris@dekinderkliniek.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dekinderkliniek.nl) of 036-7630030.*

*Heeft u vragen over dit klachtenreglement, ook dit kunt u bespreken met de klachtenfunctionaris. Via [klachtenfunctionaris@dekinderkliniek.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dekinderkliniek.nl) of 036-7630030.*

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>REGLEMENT</b> .....	<b>4</b>
	<b>HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	<b>4</b>
	Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	4
	<b>HOOFDSTUK 2 SIGNAAL VAN ONVREDE</b> .....	<b>4</b>
	Artikel 2 Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?.....	4
	Artikel 3 De zorgverlener/ medewerker en diens leidinggevende.....	5
	Artikel 4 De klachtenfunctionaris.....	5
	<b>HOOFDSTUK 3 KLACHTENBEHANDELING</b> .....	<b>6</b>
	Artikel 5 Het indienen van een klacht.....	6
	Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject.....	6
	Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris.....	7
	Artikel 8 onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris.....	7
	<b>HOOFDSTUK 4 DE KLACHTENONDERZOEKSCOMMISSIE</b> .....	<b>8</b>
	Artikel 9 De klachtenonderzoekscommissie.....	8
	Artikel 10 Samenstelling klachtenonderzoekscommissie.....	8
	Artikel 11 Indiening klachten bij de klachtenonderzoekscommissie.....	8
	Artikel 12 In behandeling nemen van klacht.....	8
	Artikel 13 Behandeling klacht.....	8
	Artikel 14 Hoorzitting.....	9
	Artikel 15 Advies.....	9
	Artikel 16 Klacht intrekken/ behandeling klacht aanhouden.....	9
	Artikel 17 Advies en afgifte oordeel.....	9
	Artikel 18 Termijn afgifte oordeel.....	10
	Artikel 19 In behandeling nemen schadeclaim.....	10
	Artikel 20 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	11
	Artikel 21 Opeenvolgende klachttrajecten.....	11
	<b>HOOFDSTUK 5 DE GESCHILLENINSTANTIE ZELFSTANDIGE KLINIEKEN</b> .....	<b>11</b>
	Artikel 22 Geschilleninstantie Zelfstandige klinieken.....	11
	<b>HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN</b> .....	<b>11</b>
	Artikel 23 Geheimhouding.....	11
	Artikel 24 Registratie.....	11
	Artikel 25 Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	12
	Artikel 26 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	12
	Artikel 27 Kosten.....	12
	Artikel 28 Jaarverslag.....	12
	Artikel 29 Openbaarmaking klachtenregeling.....	12
	Artikel 30 Evaluatie.....	12
	Artikel 31 Vaststelling en wijziging regeling.....	12
	Artikel 32 Datum van inwerkingtreding en citeertitel.....	13

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: een persoon die binnen de instelling of diens organisatie werkzaamheden verricht 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 de zorgaanbieder;
- c. cliënt of patiënt (hierna: patiënt): natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. geschil: een klacht waarop de klager van de zorgaanbieder niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie.
- e. inspecteur: een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd;
- f. klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van DeKinderkliniek en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele patiënt of diens naaste;
- g. klachtenfunctionaris: degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige en onafhankelijke opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten en diens naasten hieromtrent;
- h. klachtenonderzoekscommissie: de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- i. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- j. oordeel: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- k. raad van bestuur: de raad van bestuur van het DeKinderkliniek;
- l. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- m. termijn: de wettelijke periode van zes weken die aanvangt bij indiening een schriftelijk ingediende klacht, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- n. vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- o. wet: Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)
- p. zorg: de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het DeKinderkliniek;
- q. zorgaanbieder: het DeKinderkliniek, dan wel een aldaar solistisch werkende zorgverlener;
- r. zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

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

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

## Artikel 3 De zorgverlener/ medewerker en 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 klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/ medewerkers attenderen klager op deze klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/ medewerkers bespreken onvrede van klager, anoniem of alleen met toestemming van de klager, 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 klager 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 klager 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 Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder 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 klager, 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;
  - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schade-behandelaar 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 klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving 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 zorgaanbieder.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij een van de in artikel 2 van dit reglement voorgestelde personen. Daarbij 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 worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
  - De zorgaanbieder stelt een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een patiënt of iemand namens de patiënt met diens toestemming;
  - b. de (wettelijk) 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.

### Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Door middel van informatie op de website en het klachtenformulier wordt de klager geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden van klachtbehandeling. Wanneer de klager kiest voor bemiddeling door een klachtenfunctionaris of nog geen keuze heeft gemaakt bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging met uitleg van de procedure. 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 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 klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
    - c. verzoek om een oordeel: de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en oordeelt of de raad van bestuur (na advies van de klachtenonderzoekscommissie) oordeelt op de klacht;
    - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar;
  3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

## Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. stelt vestigingsmanager en directeur met HR taken op de hoogte van klacht.
  - c. 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 besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen. Indien de klacht al eerder schriftelijk was ingediend, gaat de wettelijke termijn in op het moment dat bedoeld besluit aan de zorgaanbieder is kenbaar gemaakt. Indien nog geen sprake was van een schriftelijke klacht gaat de wettelijke termijn in op de datum van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

## Artikel 8 onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht 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 telefoongesprek 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 Zelfstandige klinieken.

## Hoofdstuk 4 de klachtenonderzoekscommissie

### Artikel 9 De klachtenonderzoekscommissie

1. De raad van bestuur stelt een klachtenonderzoekscommissie in.
2. De klachtenonderzoekscommissie heeft tot taak klachten te behandelen in klachtzaken waarin een oordeel wordt gevraagd.
3. De klachtenonderzoekscommissie stelt na bedoelde behandeling van een klacht een advies op, op basis waarvan de raad van bestuur een oordeel afgeeft.
4. De raad van bestuur kan in afwijking van het in het derde lid bepaalde de klachtenonderzoekscommissie mandateren om namens haar het oordeel af te geven.
5. In alle gevallen moet het af te geven oordeel een deugdelijke motivering bevatten.

### Artikel 10 Samenstelling klachtenonderzoekscommissie

1. De raad van bestuur van DeKinderkliniek maakt gebruik van de klachtenonderzoekscommissie van het Flevoziekenhuis indien de raad van bestuur om een oordeel wordt gevraagd.
2. De raad van bestuur van het Flevoziekenhuis bepaalt het aantal leden van de klachtenonderzoekscommissie en stelt de klachtenonderzoekscommissie zo samen dat deze beschikt over de deskundigheden die nodig zijn om haar taak te vervullen.
3. De klachtenonderzoekscommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris bevordert dat de klachtenbehandeling procedureel goed verloopt en adviseert de klachtenonderzoekscommissie bij de uitvoering van haar werkzaamheden. De ambtelijk secretaris is aanspreekpunt voor de klager die een oordeel heeft gevraagd.

### Artikel 11 Indiening klachten bij de klachtenonderzoekscommissie

1. Een klacht wordt door klager schriftelijk rechtstreeks ingediend bij de klachtenonderzoekscommissie. De ambtelijk secretaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk.
2. Zo nodig vraagt hij degene die de klacht heeft ingediend nadere informatie te verschaffen en informeert hij hem over de werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie.

### Artikel 12 In behandeling nemen van klacht

1. De voorzitter en ambtelijk secretaris beoordelen of een klacht is ingediend door iemand die daartoe bevoegd is. Indien naar het oordeel van de voorzitter de klacht niet is ingediend door iemand die daartoe bevoegd is, dan adviseert klachtenonderzoekscommissie de raad van bestuur van DeKinderkliniek om de klacht niet in behandeling te nemen. De voorzitter stelt degene die de klacht heeft ingediend schriftelijk in kennis van dit besluit en de motivering daarvan.
2. De voorzitter en ambtelijk secretaris beoordelen of een klacht betrekking heeft op een onderwerp waarover een klacht kan worden ingediend. Indien dat niet het geval is adviseert de klachtenonderzoekscommissie de raad van bestuur van DeKinderkliniek de klacht niet in behandeling te nemen. De voorzitter stelt degene die de klacht heeft ingediend daarvan schriftelijk in kennis. Hij motiveert waarom de klachtenonderzoekscommissie het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft niet beoordeelt.

### Artikel 13 Behandeling klacht



1. De ambtelijk secretaris en een lid van de klachtenonderzoekscommissie nemen zo spoedig mogelijk contact op met klager, om in gesprek verduidelijking te krijgen over aard en inhoud van de klacht en over een efficiënte en doelmatige behandeling daarvan. De ambtelijk secretaris wordt tevens gewezen op de mogelijkheden van ondersteuning.
2. De ambtelijk secretaris vraagt degene die de klacht heeft ingediend om degenen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn schriftelijk te machtigen het medisch en verpleegkundig dossier in te zien als dit nodig is voor de behandeling van de klacht.
3. Na ontvangst van de machtiging stelt de ambtelijk secretaris degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te reageren op de klacht. Daarbij wordt tevens gewezen op de mogelijkheden voor ondersteuning.
4. De ambtelijk secretaris stelt degene op wie de klacht betrekking heeft ervan in kennis dat zijn reactie ook ter kennis wordt gebracht van degene die de klacht heeft ingediend.
5. De ambtelijk secretaris stuurt degene die de klacht heeft ingediend een kopie van de reactie van degene op wie de klacht betrekking heeft.
6. De voorzitter kan degene die de klacht heeft ingediend in de gelegenheid stellen schriftelijk te reageren op de reactie van degene op wie de klacht betrekking heeft. Als hij hiertoe besluit stelt hij tevens degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te reageren.

## Artikel 14 Hoorzitting

1. De klachtenonderzoekscommissie houdt uitsluitend een hoorzitting als degene die de klacht heeft ingediend dat gevraagd heeft of als de klachtenonderzoekscommissie dat nodig vindt voor de beoordeling van de klacht.
2. Indien een hoorzitting wordt gehouden benoemt de klachtenonderzoekscommissie uit haar midden een zittingscommissie die namens de klachtenonderzoekscommissie hoort. Een zittingscommissie bestaat uit ten minste drie leden, waarvan in ieder geval de voorzitter of vice-voorzitter deel uitmaken. De meerheid van de zittingscommissie wordt gevormd door externe leden.
3. De samenstelling van de zittingscommissie wordt van te voren kenbaar gemaakt aan klager, die tegen de samenstelling gemotiveerd bezwaar kan maken. In dat geval zal de samenstelling aangepast worden.
4. Tijdens een hoorzitting zijn zowel degene die de klacht heeft ingediend als degene op wie de klacht betrekking heeft aanwezig, tenzij de voorzitter besluit dat zij afzonderlijk van elkaar worden gehoord.

## Artikel 15 Advies

1. De zittingscommissie vraagt het advies van een deskundige als zij dit noodzakelijk acht om een oordeel over de klacht te kunnen geven.
2. Indien de zittingscommissie het wenselijk acht het advies van een deskundige in te winnen stelt zij degene op wie de klacht betrekking heeft en degene die de klacht heeft ingediend daarvan schriftelijk in kennis. De zittingscommissie vermeldt daarbij de naam van de deskundige.
3. Het advies van de deskundige wordt in afschrift gestuurd aan degene die de klacht heeft ingediend en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

## Artikel 16 Klacht intrekken/ behandeling klacht aanhouden

1. Degene die de klacht heeft ingediend is bevoegd de klacht in te trekken, de klachtenonderzoekscommissie staakt dan de behandeling. De ambtelijk secretaris bevestigt dit in een brief aan degene die de klacht heeft ingediend en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
2. Op verzoek van degene die de klacht heeft ingediend kan de klachtenonderzoekscommissie besluiten om de behandeling van de klacht voor een door haar te bepalen termijn aan te houden.

## Artikel 17 Advies en afgifte oordeel

1. De klachtenonderzoekscommissie komt na beoordeling van de klacht tot een gemotiveerd advies aan de raad van bestuur. De klachtenonderzoekscommissie kan aan haar advies aanbevelingen verbinden.
2. De raad van bestuur draagt zorg voor de afgifte van het oordeel aan klager. Aangeklaagde en het management van het bedrijfs onderdeel waartoe aangeklaagde behoort ontvangen een afschrift van het oordeel.
3. Indien daartoe gemachtigd draagt de klachtenonderzoekscommissie namens de raad van bestuur zorg voor de afgifte van het oordeel aan klager. Afgifte van het oordeel vindt uitsluitend schriftelijk plaats.
4. In alle gevallen wordt in het schriftelijk oordeel verwezen naar de website, waar andere mogelijkheden voor behandeling van klachten worden genoemd.

## Artikel 18. Termijn afgifte oordeel

1. Indien de raad van bestuur of 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 raad van bestuur of 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 raad van bestuur of 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 raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie 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. In het af te geven schriftelijke oordeel wordt vermeld dat klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschilleninstantie Zelfstandige Klinieken 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.

## HOOFDSTUK 5 CLAIM

### Artikel 19. In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt in overleg met bureau juridische zaken en klachtafhandeling van het Flevoziekenhuis, de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan het Flevoziekenhuis/ de schadebehandelaar/ aansprakelijkheidsverzekeraar.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar/ aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de raad van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of van deze termijn kan worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

5. De termijnen opgenomen in art. 18 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).

## Artikel 20 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 de zorgaanbieder 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 21 Opeenvolgende klachtrajecten

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

## Hoofdstuk 5 De Geschilleninstantie Zelfstandige klinieken

### Artikel 22 Geschilleninstantie Zelfstandige klinieken

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 de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.
4. Het indienen van een klacht bij de geschilleninstantie Zelfstandige Klinieken kost €50,- voor rekening van de patiënt.

## Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

### Artikel 23 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 24 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.

## Artikel 25 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.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

## Artikel 26 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

## Artikel 27 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 28 Jaarverslag

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 mei een geanonimiseerde klachtenrapportage uit voor de directie en vestigingsmanager. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

## Artikel 29 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 de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

## Artikel 30 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 klachtenfunctionarissen, de klachtenonderzoekscommissie en de medezeggenschapsorganen.

## Artikel 31 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 32 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017 en is voor het laatst herzien op 28 september 2023.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling DeKinderkliniek

Almere, <sup>21/01/23</sup>..... (datum)

raad van bestuur De Kinderkliniek te Almere,

de heer drs. N.J. van den Berg

Raad van bestuur

