

Klachtenregeling

Groene Hart Ziekenhuis

Inleiding

Het Groene Hart Ziekenhuis (GHZ) heeft, aansluitend bij de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), deze voorliggende klachtenregeling vastgesteld waarin beschreven is hoe het gehele traject van klachtenopvang in het GHZ is geregeld.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn.

Het doel van de klachtenregeling is:

- het recht doen aan de individuele patiënt door een procedure voor laagdrempelige opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten te bieden;
- het zo mogelijk en indien door klager gewenst, bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en degene over wie geklaagd wordt;
- een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van het ziekenhuis door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van het ziekenhuis over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening.

Het advies aan patiënten is om een klacht eerst te bespreken met degene die de klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. Daarbij kan de klachtenfunctionaris van het GHZ eventueel bemiddelend optreden.

Een patiënt kan er echter ook voor kiezen een klacht direct bij de klachtenfunctionaris van het GHZ in te dienen. De klachtenfunctionaris treedt op als intermediair tussen de patiënt en de aangeklaagde. Daarbij probeert de klachtenfunctionaris te bevorderen dat een oplossing van de klacht gevonden wordt en het vertrouwen hersteld wordt.

Indien bovenstaande klachtafhandeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie voor patiënten van het GHZ.

Tot slot kan de patiënt zich met zijn klacht rechtstreeks wenden tot deze klachtencommissie.

Raad van Bestuur
Groene Hart Ziekenhuis

Inhoudsopgave klachtenregeling Groene Hart Ziekenhuis

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

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

Artikel 3 De zorgverlener en diens leidinggevende

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

Artikel 6 Informatie en keuze klachttraject

Artikel 7 Behandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 8 Behandeling door de klachtencommissie

Artikel 9 In behandeling nemen van schadeclaim

Artikel 10 Oordeel raad van bestuur

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 11 Behandeling klacht die op meerderde zorgaanbieders betrekking heeft

Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten

Artikel 13 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 14 Geschillencommissie

Artikel 15 Geheimhouding

Artikel 16 Registratie

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Artikel 19 Kosten

Artikel 20 Jaarverslag

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 22 Evaluatie

Artikel 23 Overgangsregeling

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

Bijlage 1 Reglement Klachtencommissie

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:**
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliëntenraad:**
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap patiënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het GHZ;
- c. geschil:**
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.
- d. inspecteur:**
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
- e. klacht:**
een uiting van onvrede, calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf ingediend bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- f. klachtenfunctionaris:**
degene, die conform functiebeschrijving, binnen het GHZ, 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 deze regeling, die een advies geeft over een voorgelegde klacht aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- h. klager:**
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- i. leidinggevende:**
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener;
- j. oordeel:**
een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft

genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;

k. patiënt:

natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het GHZ zorg verleent of heeft verleend; waar patiënt staat kan ook cliënt gelezen worden;

l. raad van bestuur:

de raad van bestuur van het GHZ;

m. schadebehandelaar:

degene die binnen het GHZ belast is met de behandeling en beoordeling van schadeclaims;

n. schadeclaim:

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

o. nabestaande:

- a) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en 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 aansprakelijkheid 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;

p. termijn:

de wettelijke periode van zes weken, 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 wettelijke termijn worden afgeweken;

q. vertegenwoordiger:

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

r. zorg:

als zorg in de zin van de Wkkgz worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het GHZ;

s. zorgaanbieder:

Stichting het Groene Hart Ziekenhuis (GHZ) gevestigd te Gouda;

t. zorgverlener:

een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Toelichting

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.

Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de Diagnose-Behandelcombinatie (DBC), tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder [Nota naar aanleiding van het verslag inzake het voorstel van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 32402), p.4-5]. Hoewel deze klachten bij voorkeur rechtstreeks ingediend en afgehandeld worden bij de Afdeling Administratie Facturatie Zorgproduct kunnen ze ook ingediend worden bij de klachtenfunctionaris die deze klachten doorsturen naar de Afdeling Administratie Facturatie Zorgproduct.

g. klachtenfunctionaris

De Wkkgz bepaalt dat het GHZ '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.

k. oordeel

Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht.

(1) Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de raad van bestuur 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 raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

(2) Een bericht geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen 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?

1. Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de zorgverlener over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
 - b. de leidinggevende van de onder 1 genoemde zorgverlener;
 - c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3. De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener 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 attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners 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, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener 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 degene die ontevreden is kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, degene die ontevreden is 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 en de voor hem geldende beroepsnormen en

- functiebeschrijving. Het GHZ 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, zorgverleners 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 raad van bestuur tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie;
 - e. hij informeert de klachtencommissie en/of schadebehandelaar binnen het GHZ zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.

 3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op:
 - het bereiken van een voor zowel klager als zorgaanbieder bevredigende en duurzame oplossing van de klacht;
 - het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft;
 - het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

 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, een en ander met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

 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.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Toelichting

Lid 1

Deze bepaling houdt in dat de raad van bestuur zich niet mengt in de manier waarop de klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie evenals hulpverleners.

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'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachten-functionaris kan hieraan bijdragen.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Een klacht dient voldoende duidelijk te zijn omschreven.
2. Naast de voorwaarde in lid 1 van dit artikel gelden de volgende voorwaarden voor het indienen van de klacht:
 - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of per e-mail of via het digitaal klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van het GHZ (www.ghz.nl) te worden ingediend;
 - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
3. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
4. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
6. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt (zie artikel 13 lid 1), bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Toelichting

Lid 1

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

Artikel 6. Informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van

klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie:**
indien klager geen oordeel van het GHZ 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 klachtencommissie onderzoekt de klacht en de raad van bestuur oordeelt, na advies van de klachtencommissie, over 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 van het GHZ;
3. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het klacht traject. behoudens de in lid 1 van dit artikel beschreven situatie dat de klachtenfunctionaris zelfstandig kiest voor het meest aangewezen/geschikte traject. 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 de aangeklaagde en/of de leidinggevende van de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte gebracht van:
 - het feit dat er een klacht over de aangeklaagde in behandeling is genomen;
 - de inhoud van de klacht en het doel van de klager.

Artikel 7. Behandeling door de klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliënt-gericht, oplossingsgericht en met focus op kwaliteitsverbetering 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 vier 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) van de klachtencommissie te vragen...

Artikel 8. Behandeling door de klachtencommissie

1. De samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen in bijlage I. 'Reglement klachtencommissie' bij deze klachtenregeling.

Artikel 9. In behandeling nemen van schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar van het GHZ.
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 staan vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar dan wel de 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 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 artikel 10 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (artikel 6 lid 2 sub d).

Artikel 10. Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien voorzien wordt dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de klachtencommissie dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. Tevens wordt gemeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is in beginsel niet

langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst na ontvangst van de klacht.

2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

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

Artikel 12. Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 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 behandeling van de klachtbehandeling door de 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 of per e-mail te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door het GHZ wenst. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de klager.

3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan de klager onder vermelding van datum van het (telefoon) gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In uitzonderlijke gevallen en bij een dringende reden kan de raad van bestuur besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar zorgverleners uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van het GHZ 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 het eerste lid van dit artikel, voor te leggen aan de geschillencommissie (artikel 14 lid 1).

Artikel 14. Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de raad van bestuur van GHZ 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 GHZ in het kader van de zorgverlening bij het GHZ indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de raad van bestuur worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 15. Geheimhouding

1. 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.
2. De wettelijke plicht van de raad van bestuur om melding te doen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd op grond van de Wkkgz vertaalt zich voor de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de schadebehandelaar naar een meldingsverplichting aan de raad van bestuur.

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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 17. Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. Het GHZ bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een dossier wordt in principe twee jaar bewaard. Het GHZ is bevoegd deze standaard bewaartermijn van een dossier te verlengen, onder meer wanneer dat een gerechtvaardigd belang dient..
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 18. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 20. Jaarverslag

De raad van bestuur, de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris brengen jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een gezamenlijk geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door hen behandelde klachten en de strekking van haar adviezen en oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

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 het GHZ geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun eventuele 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, de klachtencommissie, de ondernemingsraad, het bestuur medische staf en de cliëntenraad.

Artikel 23. Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

Artikel 24. 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 klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad, de ondernemingsraad en het bestuur medische staf.

Artikel 25. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2024.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: 'klachtenregeling Groene Hart Ziekenhuis'.

Bijlage 1: Reglement klachtencommissie

Artikel 1. Behandeling door de klachtencommissie

Op deze bijlage zijn dezelfde definities van toepassing zoals opgenomen in de klachtenregeling GHZ.

Artikel 2. Klachtencommissie

1. De raad van bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het op basis van artikel 23 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De raad van bestuur stelt jaarlijks een budget ter beschikking voor deskundigheidsbevordering en bijscholing van de klachtencommissie.

Artikel 3. Samenstelling klachtencommissie

1. De samenstelling van de klachtencommissie dient een afspiegeling te vormen van de beroepsgroepen binnen het GHZ en van de representanten van de belangen van de patiënt. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam of (afgelopen vijf jaar) werkzaam geweest bij GHZ.
2. Om een evenwichtige spreiding van deskundigheden binnen de klachtencommissie te waarborgen, stelt de raad van bestuur een profiel vast voor de commissie als geheel en de (plaatsvervangende) leden afzonderlijk. In de commissie is in ieder geval juridische-, verpleegkundige- en medische deskundigheid, alsmede het cliënten-perspectief vertegenwoordigd. De raad van bestuur kan hierbij, indien nodig, gebruik maken van de mogelijkheid om de ondernemingsraad, de cliëntenraad en het bestuur medische staf te consulteren.
3. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie en maximaal acht onafhankelijke leden, inclusief een voorzitter. Indien de voorzitter is verhinderd, wordt uit de leden een plaatsvervangend voorzitter gekozen.
4. De raad van bestuur benoemt en herbenoemt de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

5. De leden en plaatsvervangend leden nemen deel aan de klachtencommissie zonder last of ruggespraak.
6. De leden en plaatsvervangend leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden. Benoeming van de leden vindt plaats nadat de raad van bestuur de cliëntenraad in de gelegenheid heeft gesteld instemming op de voorgenomen benoeming te verlenen.
7. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
8. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de ambtelijk secretaris worden in functie benoemd door de raad van bestuur.

Artikel 4. Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt in ieder geval door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie op verzoek van de klachtencommissie, indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

Artikel 5. Ambtelijk secretaris

1. De raad van bestuur benoemt een ambtelijk secretaris.
2. De raad van bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 6. Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.

2. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
3. De secretaris van de klachtencommissie neemt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, bij voorkeur telefonisch contact op met de klager om de diverse klachtaspecten en de procedure te bespreken alsmede vast te stellen welke zorgverleners in de procedure betrokken dienen te worden. De secretaris stuurt daarna een bevestiging van ontvangst van de klacht naar de klager met een samenvatting van de klachtaspecten, de procedure en de werkwijze van de klachtencommissie. Tevens wordt vermeldt dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure door een door hemzelf aangewezen persoon.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de patiënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en vraagt hiertoe gericht toestemming van de klager voor inzage in relevante dossiers.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtbehandeling door de commissie vangt aan als de schriftelijke klacht voldoende duidelijk omschreven is en als via een machtigingsformulier – inclusief kopie identiteitsbewijs van de patiënt – toestemming is verkregen voor inzage in relevante dossiers.
8. De klachtencommissie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van de toestemming zoals genoemd in het zevende lid van dit artikel, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en diens leidinggevende en informeert de raad van bestuur. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een termijn van twee weken schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure door een door hemzelf aangewezen persoon. Indien deze termijn niet haalbaar is, dient de aangeklaagde dit terstond onder opgave van redenen te melden aan de secretaris, waarna de klachtencommissie kan besluiten voormelde termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie daartoe beslist, informeert zij de klager, de aangeklaagde en de raad van bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de

termijn waarbinnen de aangeklaagde alsdan schriftelijk dient te reageren op de klacht.

9. Indien de klacht niet wordt ingediend door de patiënt of iemand die de patiënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de patiënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de patiënt in de gelegenheid om, binnen een termijn van twee weken te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7. Termijn van behandeling

De klachtencommissie geeft binnen zes weken na ontvangst van klacht-behandeling een advies. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de raad van bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een advies tegemoet kunnen zien. Deze termijn is niet langer dan vier weken.

Met de klager kan een verlenging van de termijn worden overeengekomen.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de raad van bestuur adviseren een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de raad van bestuur het advies van de voorzitter van de klachtencommissie overneemt en een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de raad van bestuur, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de raad van bestuur samen met de voorzitter van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar deelt de raad van bestuur binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 9. Behandeling klachten door de klachtencommissie

1. Een klacht wordt behandeld door tenminste een delegatie van de klachtencommissie, bestaande uit de voorzitter en twee leden van de klachtencommissie of hun plaatsvervangers en de ambtelijk secretaris.

2. De voorzitter waarborgt dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht mogelijk is.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of er anderszins sprake kan zijn van belangenverstrengeling, onthoudt dit lid zich van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.
4. Een lid van de klachtencommissie kan de behandeling van een klacht weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de samenstelling van de klachtencommissie.

Artikel 10. Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie.
2. De commissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling. Hierbij geldt dat besluitvorming plaatsvindt bij meerderheid van stemmen.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en treedt, indien nodig voor de klachtbehandeling, diens plaatsvervanger in zijn plaats. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 11. Onderzoek

1. De klachtencommissie kan zorgverlenersverzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Zorgverleners zijn gehouden, zo nodig op gezag van het GHZ, hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden, rekening houdend met het medisch beroepsgeheim en de AVG.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van het GHZ.

Artikel 12. Hoorzitting

1. De commissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in de gelegenheid gesteld om in elkaars aanwezigheid te worden gehoord tijdens de hoorzitting. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. De hoorzitting wordt door de klachtencommissie uitgevoerd.
4. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor verslaglegging van het besprokene. Het verslag wordt toegezonden aan de betrokken partijen. Verslag van hoorzitting en advies zijn niet openbaar.

Artikel 13. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtencommissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 14. Advies klachtencommissie

1. Het streven van de commissie is gericht op het bereiken van consensus over vaststelling van een advies. De commissie beslist zo nodig met gewone meerderheid van stemmen. Ingeval de stemmen staken geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
2. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan, welk advies strekt tot ongegrondverklaring van de klacht, dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht.
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie brengt geen advies uit over een mogelijke schadeclaim en kan geen arbeidsrechtelijke of disciplinaire maatregelen treffen.
4. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie, bij diens ontstentenis door diens plaatsvervanger. Is ook deze niet in staat het advies te ondertekenen, dan wordt het advies ondertekend door

één van de andere leden van de klachtencommissie die bij de behandeling van de klacht betrokken is geweest.

5. De klachtencommissie stuurt ieder advies over een klacht aan:
- a. de raad van bestuur;
 - b. de klager;
 - c. de betrokken patiënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - d. de aangeklaagde;