

KLACHTENREGELING MAASTRICHT UMC+

In de klachtenregeling Maastricht UMC+ zijn de algemene regels voor de omgang met onvrede, ervaren tekortkomingen en/of klachten beschreven. In deze regeling kunt u lezen op welke wijze Maastricht UMC+ voldoet aan de doelstelling van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) : informele, laagdrempelige en effectieve klachtenafhandeling.

Voorwoord

Per 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (hierna: Wkkgz) in werking getreden.

Het doel van de Wkkgz in algemene zin is goede zorg, openheid over en leren van eventuele fouten en andere incidenten in de zorg. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de 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. De klachtafhandeling moet deskundig en neutraal plaatsvinden.

De wet eist dat zorginstellingen zorgdragen voor een laagdrempelige en effectieve opvang, behandeling en afhandeling van klachten, gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Uitgangspunt is het door bemiddeling herstellen van een goede behandelrelatie tussen de patiënt en de zorgverlener.

In de klachtenregeling Maastricht UMC+ zijn de algemene regels voor de omgang met onvrede en klachten beschreven. De regeling is alleen van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorgverlening onder de verantwoordelijkheid van Maastricht UMC+. Ook is de regeling van toepassing op klachten van partijen die op grond van artikel 12 bij de klachtenregeling Maastricht UMC+ zijn aangesloten.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede	6
Artikel 2 Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?	6
Artikel 3 Bespreken van een signaal van onvrede	6
Hoofdstuk 3 Klachtbemiddeling	7
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	7
Artikel 5 Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris	7
Artikel 6 Keuze klachttraject	8
Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris	9
Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling door de klachtencommissie	10
Artikel 8 De klachtencommissie	10
Artikel 9 Het indienen en behandelen van een klacht bij de klachtencommissie	10
Artikel 10 Het oordeel van de klachtencommissie	11
Hoofdstuk 5 Behandeling schadeclaim	12
Artikel 11 In behandeling nemen schadeclaim	12
Hoofdstuk 6 Overige bepalingen	13
Artikel 12 Bijzondere bepalingen met betrekking tot klachten gericht tegen andere partijen	13
Artikel 13 Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	13
Artikel 14 Geschillencommissie Ziekenhuizen	13
Artikel 15 Geheimhouding	13
Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	13
Artikel 17 Kosten	14
Artikel 18 Jaarverslag	14
Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling	14
Artikel 20 Evaluatie	14
Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling	14
Artikel 22 Datum van inwerkingtreding en citeertitel	14

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

aangeklaagde:

degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; dit kan een afdeling binnen Maastricht UMC+ zijn of een voor Maastricht UMC+ werkzame persoon, die direct betrokken was bij, of die (mede)verantwoordelijkheid draagt voor dat wat de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

akkoordverklaring beroepsgeheim:

toestemmingsformulier waarmee klager de medewerkers betrokken bij de klachtenafhandeling in het Maastricht UMC+ bevoegd maakt om de klacht te onderzoeken door inzage in het medisch dossier en behandelingen in dat verband ontslaat van het beroepsgeheim, dit alles om de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie in staat te stellen om de klacht af te handelen en een oordeel te geven.

Avg:

Algemene verordening Gegevensbescherming

cliëntenraad:

de cliëntenraad van Maastricht UMC+ die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Maastricht UMC+.

directeur patiëntenzorg:

de voor Maastricht UMC+ werkzame directeur die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorg en patiëntveiligheid.

geschil:

een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust (zie ook artikel 13 van deze regeling).

geschillencommissie:

de Geschillencommissie Ziekenhuizen zoals bedoeld in artikel 18 Wkkgz. Dit is een landelijke en door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende instantie die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

klacht:

een uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening.

klachtafhandeling:

verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties in het Maastricht UMC+ die betrekking hebben op de omgang met klachten van patiënten.

klachtenfunctionaris:

degene, die binnen Maastricht UMC+ belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten over de klacht.

klachtencommissie:

de onafhankelijke commissie die de klacht onderzoekt en een oordeel geeft over de klacht.

klager:

de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.

leidinggevende:

persoon met een hiërarchische en/of sturende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker.

oordeel:

een uitspraak over de klacht door de klachtencommissie -in bijzondere gevallen- de voorzitter van de klachtencommissie, of een besluit over aansprakelijkheid, namens de raad van bestuur.

patiënt:

natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Maastricht UMC+ zorg verleent of heeft verleend.

patiëntenvoorlichter:

degene die het voorlichtingsloket in de centrale hal bemenst.

raad van bestuur:

de raad van bestuur van Maastricht UMC+.

schadeclaim:

een (onderdeel van een) klacht waarbij de klager om schadevergoeding verzoekt.

supervisor:

de supervisor is de eindverantwoordelijke en/of leidinggevende.

termijn:

de wettelijke periode van zes weken, eenmaal te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Maastricht UMC+ een oordeel over de klacht dient te geven. In bijzondere omstandigheden kan van deze termijnen worden afgeweken.

vertegenwoordiger:

de persoon of personen die Maastricht UMC+ op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt.

Wkkgz:

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

zorg:

zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Maastricht UMC+ conform artikel 2 Wkkgz.

zorgaanbieder:

Maastricht UMC+.

zorgverlener:

een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent. Met zorgverlener wordt hier bedoeld een voor Maastricht UMC+ werkzaam persoon dan wel onder verantwoordelijkheid van Maastricht UMC+ werkzame persoon die direct of indirect betrokken is bij de verstrekking van zorg.

Als in dit reglement wordt gesproken over patiënt, klager, zorgverlener, medewerker, patiëntenvoorlichter, schadebehandelaar, klachtenfunctionaris en leden van de klachtencommissie ziet dat op de mannelijke, vrouwelijke en non-binaire persoon in voornoemde hoedanigheid. Voor de leesbaarheid wordt in de hierna volgende artikelen van de reglement de mannelijke vorm gebruikt.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

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

Een patiënt kan zijn ontevredenheid naar eigen inzicht bespreken met:

- a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor dat waarover hij zijn onvrede uit;
- b. de leidinggevende van de zorgverlener of medewerker;
- c. de patiëntenvoorlichter;
- d. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 Bespreken van een signaal van onvrede

- 1) Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om die 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 heeft.
- 2) Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3) Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of niet anoniem 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) Als een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.
- 5) Als het gesprek als bedoeld onder 1 en/of 4 voor de patiënt niet tot een aanvaardbare oplossing leidt, wijst de zorgverlener/medewerker of de leidinggevende hem door naar de klachtenfunctionaris.
- 6) Bij de eerste klachtenopvang spelen de patiëntenvoorlichters een rol. Zij kunnen samen met de patiënt direct naar een oplossing van het probleem zoeken door de hiervoor genoemde stappen in gang te zetten.
- 7) Wanneer dit niet mogelijk is en/of de onvrede uitmondt in een klacht, geven zij informatie over de klachtenregeling en verwijzen zij de patiënt die formeel wil klagen door naar de klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtbemiddeling

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

- 1) De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
- 2) De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die er over denken een klacht in te dienen en helpt hen als dat wordt gevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. poogt door bemiddeling de klacht op te lossen; onderdeel van de oplossing kan zijn een financiële vergoeding tot maximaal een door de raad van bestuur vast stellen bedrag;
 - d. is aanspreekpunt voor zowel de klager als aangeklaagde(n) bij de klacht;
 - e. informeert de klager en aangeklaagde(n) over de procedure bij de klachtencommissie na een niet geslaagde bemiddelingspoging en helpt klager als dat wordt gevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie;
 - f. informeert de klachtencommissie binnen Maastricht UMC+ zo spoedig mogelijk, maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, na een niet geslaagde bemiddelingspoging heeft aangegeven een klacht bij de klachtencommissie te willen indienen;
 - g. kan eventueel in overleg met klager de verdere afhandeling van een (onderdeel van de) klacht overdragen aan een betrokkene(n) van de desbetreffende afdeling.
- 3) De klachtenfunctionaris richt zich bij het werken aan een oplossing voor de klacht in de eerste plaats op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- 4) De klachtenfunctionaris:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van klachten zijn verricht en de resultaten daarvan. Het dossier fungeert als naslagwerk voor gemaakte afspraken, verrichte werkzaamheden en de eventuele overdracht aan een andere klachtenfunctionaris;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over die werkzaamheden en bevindingen aan het 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.

Artikel 5 Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris

- 1) De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - a. een klacht wordt schriftelijk of elektronisch ingediend;
 - b. indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
- 2) Een klacht kan alleen worden ingediend door een klager als omschreven in de begripsomschrijvingen.
- 3) Bij de indiening en verdere afhandeling van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen persoon.

- 4) Indien een klacht doordat die is verjaard, of zo oud is dat aangeklaagden niet meer kunnen worden achterhaald of bereikt, of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) onderzocht kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
- 5) Het contact tussen klager en klachtenfunctionaris heeft een strikt vertrouwelijk karakter. De klachtenfunctionaris onderneemt geen acties zonder expliciete toestemming van klager, tenzij er op grond van de klacht aanwijzingen zijn dat er mogelijk sprake is van een ernstig incident (calamiteit). In die gevallen overlegt de klachtenfunctionaris met de directeur patiëntenzorg. Klager wordt hierover geïnformeerd.
- 6) Voor het behandelen van de klacht kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris het medisch dossier van klager raadpleegt, bijvoorbeeld indien de naam (of namen) van betrokken medewerker(s)/zorgverlener(s) bij klager niet bekend zijn. De klager tekent hiervoor een akkoordverklaring.
- 7) 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 wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
- 8) Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek.
- 9) Indien er sprake is van een klacht (mede) omvattende een financiële claim die de bevoegdheid van de klachtenfunctionaris te boven gaat, stelt de klachtenfunctionaris klager voor om de behandeling van het financiële onderdeel van de klacht uit te stellen, in afwachting van de uitkomst van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris. Als klager hier niet mee akkoord gaat, dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht voor het financiële deel niet zelf in behandeling maar geleidt deze door naar de afdeling Juridische Zaken. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de procedure en de voorwaarden waaraan de klachtbrief en/of claim moet voldoen. Desgewenst is de klachtenfunctionaris behulpzaam bij het op schrift stellen van een dergelijke klacht.

Artikel 6 Keuze klachttraject

- 1) Nadat een klacht bij de klachtenfunctionaris is ingediend, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Als de klager heeft aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht of als klager telefonisch niet bereikbaar is, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling.
- 2) Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. registratie: indien klager na de informatie van en het overleg met de klachtenfunctionaris tevreden is en geen oordeel van de klachtencommissie van Maastricht UMC+ wenst wordt deze klacht uitsluitend geregistreerd;
 - b. praktische oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. beoordeling door de klachtencommissie; stap c is pas mogelijk nadat stap b is gezet;
 - d. Een aansprakelijkstelling rechtstreeks aan (de verzekeraar van) het Maastricht UMC+.

Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris

- 1) De behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
De activiteiten van de klachtenfunctionaris zijn gericht op het herstel van vertrouwen van de klager in aangeklaagde en/of de organisatie. Eén van de middelen om tot het herstel van vertrouwen te komen is een door de klachtenfunctionaris georganiseerd en geleid bemiddelingsgesprek. Ter voorbereiding van het bemiddelingsgesprek heeft de klachtenfunctionaris zo nodig een separaat voorgesprek met klager en aangeklaagde(n). Eventuele in het bemiddelingsgesprek gemaakte afspraken worden door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld en aan klager en betrokken zorgverlener toegezonden.
Alleen als naar het oordeel van klager het bemiddelingstraject bij de klachtenfunctionaris niet tot tevredenheid is afgerond kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- 2) De klachtenfunctionaris informeert klager over de voorwaarden waaraan de klachtbrief voor de klachtencommissie moet voldoen. De klachtbrief bevat in ieder geval informatie met betrekking tot:
 - a. waar en wanneer het incident heeft plaatsgevonden;
 - b. wie daarbij aanwezig en/of betrokken waren;
 - c. over wie de klacht gaat;
 - d. wat de inhoud en het doel van de klacht is.
- 3) Desgewenst is de klachtenfunctionaris behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht.
- 4) In geval van een dringende reden kan de klachtenfunctionaris besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtafhandeling en de reden daarvan.
- 5) Indien de klacht om een van bovenstaande redenen niet wordt voortgezet wordt klager geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit voor te leggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
- 6) Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet succesvol is en de klacht wordt op verzoek van klager voorgelegd aan de klachtencommissie, dan verstrekt de klachtenfunctionaris geen informatie over het verloop van de klachtenbemiddeling aan de klachtencommissie.

Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling door de klachtencommissie

Artikel 8 De klachtencommissie

- 1) De klachtencommissie is ingesteld door de raad van bestuur. Zij verricht haar werkzaamheden onafhankelijk van de raad van bestuur.
- 2) De klachtencommissie heeft een huishoudelijk reglement.
- 3) De klachtencommissie heeft als taak -namens de raad van bestuur- ten aanzien van een aan haar voorgelegde klacht te komen tot een oordeel over de (on)gegrondheid van een klacht.

Artikel 9 Het indienen en behandelen van een klacht bij de klachtencommissie

- 1) De indiening van een klacht gebeurt schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie in de Nederlandse taal. Dat kan via de klachtenfunctionaris indien klager dat wenst.
- 2) Na ontvangst van de klacht bevestigt de secretaris van de klachtencommissie die per omgaande schriftelijk/elektronisch aan de klager.
- 3) Een klacht kan alleen worden ingediend door de klager als omschreven in de begripsomschrijvingen indien de behandeling door de klachtenfunctionaris niet tot een voor klager bevredigend resultaat heeft geleid. Op het moment dat de klacht is geregistreerd bij de klachtencommissie en zij de akkoordverklaring voor inzage in het medisch dossier heeft ontvangen, wordt de klacht in behandeling genomen.
- 4) De voorzitter van de klachtencommissie -en in het geval van lid 5 van dit artikel de klachtencommissie- beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.

De klacht is in ieder geval niet ontvankelijk als:

- er geen sprake is van een klacht in de zin van deze regeling (wat ook het geval is bij een klacht tegen de klachtencommissie zelf);
- er geen sprake is van een klager in de zin van deze regeling;
- de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht na 10 jaar is verjaard.

De voorzitter zal in die gevallen besluiten tot niet-ontvankelijkheid van klager in zijn klacht. Tegen die beslissing van de voorzitter staat beroep open bij de klachtencommissie, die in dat geval het beroep zal behandelen zonder betrokkenheid van de voorzitter.

- 5) De klachtencommissie beoordeelt of een klacht over een voorval dat langer dan 5 jaar geleden heeft plaatsgevonden ontvankelijk is.
- 6) Indien de klager ontvankelijk is zendt de secretaris de aangeklaagde(n) een kopie van de klacht met het verzoek om binnen 10 werkdagen schriftelijk te reageren. Na ontvangst van de reactie(s) stuurt de secretaris die door aan de klager. Het schriftelijke deel van de procedure wordt hiermee afgerond. Op de reactie(s) kan niet meer schriftelijk worden gereageerd.
- 7) De klachtencommissie kan ook andere, zijdelings bij de klacht betrokken, medewerkers, zoals bijvoorbeeld leidinggevenden en supervisors, vragen een reactie op de klacht te geven. De klachtencommissie kan zo nodig -in elke stand van de procedure- externe deskundigen raadplegen.
- 8) Na ontvangst van die schriftelijke reactie(s) wordt een mondelinge behandeling tijdens een zitting gepland. De secretaris nodigt partijen hiervoor uit.

- 9) Bij deze uitnodiging ontvangen partijen een opgave van de leden van de klachtencommissie die bij de zitting aanwezig zullen zijn. In die opgave kan wijziging komen bij onverwachte verhinderingen. Procedurele beslissingen voorafgaand aan de behandeling worden genomen door de voorzitter van de samenstelling van de klachtencommissie die de klacht behandelt. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 10) Het gebruik van opname en audiovisuele apparatuur tijdens de zitting door klagers of beklaagden is niet toegestaan.
- 11) De klachtencommissie hoort de klager en de aangeklaagde(n) in elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie kan ook andere personen horen, zoals bijvoorbeeld leidinggevend en supervisors.
- 12) Wanneer een of beide partij(en) niet op de zitting wil/willen verschijnen, kan de klachtencommissie de klacht behandelen buiten aanwezigheid van de niet verschenen partij(en). Het oordeel wordt dan gegeven zonder dat de betrokkene(n) is/zijn gehoord.
- 13) In uitzonderlijke gevallen kan de klachtencommissie naar eigen inzicht of op verzoek van (een van de) partijen besluiten haar oordeel over de klacht uitsluitend op basis van de schriftelijke stukken te geven. Een uitzonderlijk geval kan bijvoorbeeld zijn: misdragingen van klager.
- 14) Eveneens in uitzonderlijke gevallen kan de klachtencommissie naar eigen inzicht of op verzoek van een van de partijen besluiten om partijen afzonderlijk van elkaar te horen. In dat geval wordt van de afzonderlijke hoorzittingen een verslag vastgesteld. Partijen mogen vervolgens over en weer reageren op dat verslag dat gaat over wat door de andere partij naar voren is gebracht.
- 15) Een klacht kan op ieder moment tijdens de procedure worden ingetrokken. Als de klacht is ingetrokken kan die niet opnieuw worden ingediend.
- 16) De voorzitter van de klachtencommissie kan in situaties waarin dit reglement niet voorziet een beslissing nemen.

Artikel 10 Het oordeel van de klachtencommissie

- 1) Na het sluiten van de behandeling ter zitting geeft de klachtencommissie een schriftelijk oordeel namens de raad van bestuur.
- 2) De commissie streeft er naar binnen zes weken na het sluiten van de behandeling ter zitting tot dit oordeel te komen. De termijn van zes weken kan worden verlengd met vier weken. De aard en complexiteit van de klacht kan zodanig zijn dat meer tijd nodig is dan zes weken.
- 3) De klachtencommissie kan naar aanleiding van een klacht een algemene aanbeveling doen aan de raad van bestuur. Zij neemt die aanbeveling op in het oordeel onder het kopje "aanbeveling".
- 4) Onder het oordeel vermeldt de klachtencommissie dat de klager de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen.
- 5) De klager, aangeklaagde(n), het hoofd van de betrokken afdeling, de directeur patiëntenzorg en de raad van bestuur ontvangen een afschrift van het oordeel.
- 6) Indien de directeur patiëntenzorg en/of de raad van bestuur besluit dat zij naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie een reactie aan klager of concrete actie noodzakelijk acht, zal de directeur patiëntenzorg en/of de raad van bestuur aan klager laten weten welke maatregelen hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie heeft genomen en, in geval van concrete actie, binnen welke termijn die maatregelen zullen zijn uitgevoerd.
- 7) Over het oordeel van de klachtencommissie kan niet worden gecommuniceerd.

Hoofdstuk 5 Behandeling schadeclaim

Artikel 11 In behandeling nemen schadeclaim

- 1) Indien de klacht uitsluitend een schadeclaim is, wordt de behandeling door de klachtenfunctionaris overgedragen aan de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar van Maastricht UMC+.
- 2) Klager ontvangt in beginsel binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager zijn vermeld.
- 3) De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2024).
- 4) Maastricht UMC+ vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de claimprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 12 Bijzondere bepalingen met betrekking tot klachten gericht tegen andere partijen

Het is mogelijk voor andere partijen om zich bij (onderdelen van) deze regeling aan te sluiten. Aansluiting is enkel mogelijk na schriftelijke instemming door de raad van bestuur van Maastricht UMC+. De raad van bestuur betreft in ieder geval de klachtenfunctionarissen, de klachtencommissie van Maastricht UMC+ en de afdeling Juridische Zaken bij de voorbereiding van besluitvorming hierover. Samenwerkingsafspraken worden vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst tussen Maastricht UMC+ en de betreffende partij.

Artikel 13 Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

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. In gezamenlijk overleg worden afspraken gemaakt om te komen tot een voor alle partijen aanvaardbare afhandeling van de klacht.

Artikel 14 Geschillencommissie Ziekenhuizen

- 1) Als een klacht, na behandeling volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is beslecht en klager daarin niet berust, is er nog steeds sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
- 2) De klager kan ook rechtstreeks – zonder een oordeel van Maastricht UMC+ te vragen – een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Maastricht UMC+ in het kader van de zorgverlening bij Maastricht UMC+ indient (artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz).

Artikel 15 Geheimhouding

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 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 1) Maastricht UMC+ bewaart het door de klachtenfunctionaris samengesteld digitaal klachtendossier, los van het medisch dossier. Datzelfde geldt voor het door de klachtencommissie samengesteld digitaal dossier. Het klachtendossier wordt

maximaal vijf jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen. De reden hiervan wordt aan de klager meegedeeld.

- 2) Alle digitale klachtendossiers worden in een daartoe opgezette database opgeslagen.
- 3) De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 4) Maastricht UMC+ heeft niet de beschikking over de administratie/het digitaal dossier van de klachtencommissie. Zij ontvangt uitsluitend het oordeel van de klachtencommissie.

Artikel 17 Kosten

- 1) Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht bij 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 18 Jaarverslag

De raad van bestuur brengt jaarlijks een verslag uit. Daarin wordt onder meer vermeld het aantal klachten dat door de klachtenfunctionarissen en de klachtencommissie is behandeld en algemene bevindingen uit haar oordelen.

Artikel 19 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 Maastricht UMC+ geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 20 Evaluatie

- 1) De raad van bestuur evalueert deze Klachtenregeling zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
- 2) De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de klachtencommissie.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

- 1) De Klachtenregeling Maastricht UMC+ trad in werking op 1 januari 2017 en is bij besluit van de raad van bestuur gewijzigd met ingang van 1 januari 2025 en vervolgens opnieuw gewijzigd met ingang van 1 september 2026.
- 2) Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Maastricht UMC+.