

Klachtenregeling Maastricht UMC+



Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Hoe klachten van patiënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen.

Het doel van de Wkkgz in algemene zin is goede zorg en openheid over en leren van eventuele fouten en andere incidenten in de zorg. Voor wat betreft klachten richt de Wkkgz zich op een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten, die gericht is op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

De klachtenregeling Maastricht UMC+ is gebaseerd op de conceptmodelregeling NVZ/NFU/VKIG, versie 1 september 2016.

In de klachtenregeling Maastricht UMC+ⁱ zijn de algemene regels voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten en/of klachten beschreven. In deze regeling kunt u lezen op welke wijze Maastricht UMC+ voldoet aan de doelstelling van de Wkkgz: informele, laagdrempelige en effectieve klachtenafhandeling. Hierbij krijgen de klachtenfunctionarissen een centralere rol dan voorheen. De klachtencommissie blijft een belangrijke rol spelen indien klagers een oordeel wensen over hun klacht. Daarnaast blijft de schadebehandelaar klachten behandelen waarbij klager het ziekenhuis financieel aansprakelijk stelt voor geleden schade.

De Wkkgz bepaalt tenslotte dat klagers het recht hebben om naar een externe geschilleninstantie te gaan indien zij ontevreden zijn over de wijze waarop de klacht door het ziekenhuis is behandeld en/of de uitkomst van de klachtenprocedure.

Maastricht, 1 januari 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	3
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2	Signaal van onvrede	5
Artikel 2	Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?	5
Hoofdstuk 3	Klachtenopvang	6
Artikel 3	De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende / patiëntenvoorlichters.	6
Artikel 4	De klachtenfunctionaris.....	6
Hoofdstuk 4	Klachtenbehandeling	8
Artikel 5	Het indienen van een klacht.....	8
Artikel 6	Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject.....	8
Hoofdstuk 5	Klachttrajecten	9
Artikel 7	Behandeling door klachtenfunctionaris	9
Artikel 8	Behandeling door de klachtencommissie.....	9
Artikel 9	Oordeel klachtencommissie	10
Artikel 10	In behandeling nemen schadeclaim	11
Artikel 11	Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	11
Artikel 12	Opeenvolgende klachttrajecten	12
Artikel 13	Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris	12
Artikel 14	Geschilleninstantie Ziekenhuizen	12
Artikel 15	Geheimhouding	13
Artikel 16	Registratie.....	13
Artikel 17	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	13
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen	14
Artikel 18	Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	14
Artikel 19	Kosten.....	14
Artikel 20	Jaarverslag	14
Artikel 21	Openbaarmaking klachtenregeling	14
Artikel 22	Evaluatie	14
Artikel 23	Vaststelling en wijziging regeling.....	15
Artikel 24	Datum van inwerkingtreding en citeertitel	15
Lijst van gebruikte afkortingen	16
Addendum Wet bijzondere opnemingen (Wbopz)	17
TOELICHTINGEN	18

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingenⁱⁱ

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

aangeklaagde:

degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

akkoordverklaring beroepsgeheim:

toestemmingsformulier waarmee klager de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie bevoegd maakt om de klacht te onderzoeken door inzage in het medisch dossier en behandelaren ontslaat van het beroepsgeheim, dit alles om de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie in staat te stellen om de klacht af te handelen.

cliëntenraad:

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

cliënt of patiënt:

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

geschil:

een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.

inspecteur:

een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

klacht:

een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening.

klachtenfunctionaris:

degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die Maastricht UMC+ in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent.

klachtencommissie:

de commissie die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht.

klager:

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

Klachtenregeling Maastricht UMC+

leidinggevende:

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

oordeel:

een schriftelijke mededeling van Maastricht UMC+ met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Maastricht UMC+ over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

raad van bestuur:

de raad van bestuur van Maastricht UMC+.

schadeclaim:

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

termijn:

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

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.

wet:

Wkkgz – wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

zorg:

Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de volgende vormen van hulp:

- a. hulp voor de kosten waarvan een subsidie wordt verstrekt op grond van artikel 44 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of artikel 68 van de Zorgverzekeringswet;
- b. maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, openbare geestelijke gezondheidszorg, verslavingsbeleid en huishoudelijke verzorging als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

zorgaanbieder:

een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener. In deze regeling is Maastricht UMC+ de zorgaanbieder.

zorgverlener:

een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

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

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

Hoofdstuk 3 Klachtenopvang

Artikel 3 De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende / patiëntenvoorlichters^{iv}

- 1) Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 2) Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3) Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
- 4) Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
- 5) Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.
- 6) Bij de eerste klachtenopvang spelen de patiëntenvoorlichters, gevestigd in het Patiëntenvoorlichtingscentrum in de centrale hal van Maastricht UMC+, een belangrijke rol. Zij proberen samen met de klager direct naar een oplossing te zoeken van het probleem door de in lid 1 t/m 5 genoemde stappen in gang te zetten. Wanneer dit niet mogelijk is en/of de klacht om meer onderzoek vraagt, geven zij informatie over de klachtenregeling Maastricht UMC+ en verwijzen door naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris^v

- 1) De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Maastricht UMC+ 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. informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. helpt de klager en degene tegen wie, of de afdeling waartegen, de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht, mits zij dit op prijs stellen en eraan meewerken;
 - d. informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van Maastricht UMC+ tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrenge van de klacht bij de klachtencommissie;

Klachtenregeling Maastricht UMC+

- e. informeert de klachtencommissie 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 wiens optreden de klacht betrekking heeft.
- 4) De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris, met inachtneming van lid 1,2 en 3.
- 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 Maastricht UMC+.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht^{vi}

- 1) De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden
 - a. Een klacht wordt bij voorkeur 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.
 - c. Maastricht UMC+ kan een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar stellen.
- 2) 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.
- 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) Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 5 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 of als klager telefonisch niet bereikbaar is, 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 Maastricht UMC+ 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 en beoordeelt de klacht;
 - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld.
- 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.

Hoofdstuk 5 Klachttrajecten

Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris^{vii}

- 1) De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
- 2) De klachtenfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
 - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
- 3) Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost en hij aangeeft geen oordeel van Maastricht UMC+ meer te wensen, dan 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, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het mondeling of schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van Maastricht UMC+.

Artikel 8 Behandeling door de klachtencommissie

- 1) De klager die een oordeel wenst over zijn klacht -of een gedeelte daarvan- maakt dit kenbaar aan de klachtenfunctionaris. Na ontvangst van de klacht bevestigt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie de ontvangst zo spoedig mogelijk, maar niet later dan uiterlijk binnen 5 werkdagen, schriftelijk/elektronisch aan de klager. Daarbij zendt de ambtelijk secretaris de klager informatie over de procedure van klachtenbehandeling, alsmede een door de klager te ondertekenen akkoordverklaring waarin de klachtencommissie toestemming wordt gegeven informatie in te winnen en documentatie te raadplegen voor zover die van belang is voor behandeling van de klacht. Tevens stuurt de ambtelijk secretaris een samenvatting van de klacht(onderdelen) mee, die na telefonisch overleg met klager is geformuleerd.
- 2) Na ontvangst van de door de klager ondertekende akkoordverklaring vangt de klachtenbehandeling formeel aan. De ambtelijk secretaris zendt de aangeklaagde medewerker(s) van Maastricht UMC+ en de verantwoordelijken een kopie van de klacht met het verzoek hierop binnen 1 week schriftelijk te reageren.
- 3) Na ontvangst van de reactie(s) van de medewerker(s) stuurt de secretaris hiervan een kopie aan de klager.
- 4) De klachtencommissie kan ook andere zijdelings bij de klacht betrokken medewerkers, zoals leidinggevenden vragen een (informatieve) reactie op de klacht te geven. De klachtencommissie kan zo nodig tevens (externe) deskundigen raadplegen.
- 5) De secretaris bepaalt na ontvangst van de akkoordverklaring de datum voor de mondelinge behandeling van de klacht tijdens een zitting van de klachtencommissie en nodigt partijen hiervoor uit. Bij deze uitnodiging ontvangen partijen tevens, onder voorbehoud van wijziging, een opgave van de leden van de klachtencommissie die bij de zitting aanwezig zullen zijn.
- 6) De klachtencommissie hoort de klager en de betrokken medewerker(s) in elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie kan daarbij, al dan niet op verzoek van

Klachtenregeling Maastricht UMC+

- partijen, in het belang van een goede behandeling en beoordeling van de klacht, ook andere personen horen, zoals bijvoorbeeld leidinggevenden en supervisors.
- 7) Wanneer een van de partijen niet op de zitting wil verschijnen, kan de klachtencommissie de klacht behandelen en haar oordeel daarover geven buiten aanwezigheid van de niet verschenen partij. Wanneer een van de partijen tijdig laat weten verhinderd te zijn, tracht de klachtencommissie een nieuwe zittingsdatum vast te stellen, waarbij uitgangspunt blijft dat de klachtencommissie binnen de wettelijke termijn uitspraak moet kunnen doen.
 - 8) In uitzonderlijke gevallen kan de klachtencommissie op verzoek van de klager en na degene(n) te hebben gehoord over wie wordt geklaagd besluiten haar oordeel over de klacht te geven op basis van de schriftelijke stukken en zonder mondelinge behandeling tijdens een zitting. Eveneens in uitzonderlijke gevallen kan de klachtencommissie 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 gemaakt, waarop partijen over en weer in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk te reageren.
 - 9) Alle stukken en informatie die de klachtencommissie gebruikt bij de behandeling en beoordeling van de klacht worden ook aan partijen bekend gemaakt door toezending in kopie, mededeling ter zitting of gelegenheid tot inzage.
 - 10) De behandeling van de klacht wordt afgewikkeld met een schriftelijk oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Dit oordeel wordt namens de Raad van Bestuur van Maastricht UMC+ gegeven. De klachtencommissie is hiertoe gemandateerd door het genoemde bestuur.
 - 11) Dit oordeel is gebaseerd op een deugdelijke motivering en vermeldt op basis van welke stukken de klachtencommissie tot haar oordeel is gekomen.
 - 12) De raad van bestuur zal naar aanleiding van het oordeel betrokkenen binnen een redelijke termijn laten weten welke beslissingen Maastricht UMC+ over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe zijn besloten, zullen zijn gerealiseerd.
 - 13) De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar op te stellen reglement.

Artikel 9 Oordeel klachtencommissie^{viii}

- 1) Indien de klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 8 lid 2.
- 2) Indien de klachtencommissie 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 klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtencommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

Klachtenregeling Maastricht UMC+

- 3) Maastricht UMC+ vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. Maastricht UMC+ vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim^{ix}

- 1) Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van Maastricht UMC+.
- 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 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 art. 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).
- 6) 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 geschilleninstantie voor te leggen. Maastricht UMC+ vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft^x

- 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 van Maastricht UMC+ contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 2) De klachtenfunctionaris spreekt namens Maastricht UMC+ met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een 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.

Artikel 13 Niet in behandeling nemen, 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 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.
- 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 Maastricht UMC+ 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 Maastricht UMC+ 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 Maastricht UMC+ kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 14 Geschilleninstantie Ziekenhuizen^{xi}

- 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 Maastricht UMC+ 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 Maastricht UMC+ in het kader van de zorgverlening bij Maastricht UMC+ indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
- 3) Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het bedoelde oordeel van Maastricht UMC+ worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Klachtenregeling Maastricht UMC+

Artikel 15 Geheimhouding^{xii}

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 Registratie

- 1) Indien de klacht conform artikel 4 lid 5a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
- 2) De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier^{xiii}

- 1) Maastricht UMC+ bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Maastricht UMC+ is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen. De reden hiervan wordt aan de klager meegedeeld.
- 2) Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 Kosten^{xiv}

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^{xv}

Maastricht UMC+ brengt jaarlijks, onder verantwoordelijkheid van de directeur Patiëntenzorg, voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door Maastricht UMC+ behandelde klachten en de strekking van haar 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. Dit jaarverslag wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur van het Maastricht UMC+.

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling^{xvi}

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 22 Evaluatie^{xvii}

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur en/of de cliëntenraad dit wenselijk achten.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de klachtencommissie.

Klachtenregeling Maastricht UMC+

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling^{xviii}

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 het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en het stafconvent en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 24 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. De klachtenregeling Maastricht UMC+ treedt in werking op 1 januari 2017.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: klachtenregeling Maastricht UMC+.

Lijst van gebruikte afkortingen

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

Addendum Wet bijzondere opnemingen (Wbopz)

Bijzondere bepalingen inzake de klachtenprocedure ingevolge artikel 41 lid 1 Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wbopz)

1. De Raad van Bestuur heeft de klachtencommissie van het Maastricht UMC+ belast met de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 41 lid 1 Wbopz. Klachten over andere aangelegenheden dan bedoeld in artikel 41 Wbopz worden behandeld volgens de algemene bepalingen van deze klachtenregeling.
2. Klachten ingevolge artikel 41 lid 1 Wbopz kunnen worden ingediend door alle patiënten die verblijven op de psychiatrische afdeling (PAAZ) van het Maastricht UMC+.
3. Klachten kunnen worden ingediend tegen beslissingen als bedoeld in artikel 38, tweede lid tweede volzin en vijfde lid derde volzin en de artikelen 39 en 40 Wbopz, zijnde beslissingen omtrent:
 - de wilsbekwaamheid van de patiënt;
 - toepassing van dwangbehandeling;
 - toepassing van noodmiddelen of -maatregelen;
 - het recht op bezoek; het recht op bewegingsvrijheid;
 - het recht op vrij telefoonverkeer;
 - het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.
4. Een klacht wordt zodanig behandeld dat een zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
5. Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht is gericht.
6. De klager en de persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht is gericht worden door de klachtencommissie in staat gesteld te worden gehoord.
7. De klager en de persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht is gericht kunnen zich doen bijstaan door door hen aan te wijzen personen.
8. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt door de klachtencommissie zoveel mogelijk beschermd.
9. De samenstelling van de klachtencommissie bij klachten in het kader van artikel 41 Wbopz is zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht ten alle tijde is gewaarborgd. De klachtencommissie bestaat daartoe uit tenminste drie leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is bij of voor het Maastricht UMC+, een jurist en een psychiater die niet werkzaam is bij of voor het Maastricht UMC+.
10. Bevoegd tot het indienen van een klacht is naast de patiënt zelf elke andere op de psychiatrische afdeling verblijvende patiënt, de wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt en zijn naaste familiebetrekkingen.
11. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie van het Maastricht UMC+.
12. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing waartegen de klacht is gericht schorsen.
13. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien een gelijke klacht nog bij de klachtencommissie in behandeling is.
14. De klachtencommissie geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht of - indien het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waarvan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen - binnen vier weken na ontvangst van de klacht, van zijn met redenen omklede beslissing op de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in lid 13 van dit artikel, kennis aan de klager, de betrokken patiënt, de behandelende persoon, de geneesheer directeur van het Maastricht UMC+ en de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

TOELICHTINGEN

i TOELICHTING OP NAAM ZORGAANBIEDER

Maastricht UMC+ is een handelsnaam van het academisch ziekenhuis Maastricht (azM).

ii TOELICHTING BIJ ARTIKEL 1

De begrippen genoemd bij hoofdstuk 1 worden hieronder toegelicht.

f. klacht

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een patiënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht. De klacht kan ook een weigering van Maastricht UMC+ betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen niet zijnde een Bopz-klacht. Bopz-klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden. Voor de vraag of iemand 'voor Maastricht UMC+ werkzaam is', is de juridische relatie tussen Maastricht UMC+ en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van Maastricht UMC+, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

g. klachtenfunctionaris

De Wkkgz bepaalt dat Maastricht UMC+ 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.

In de regeling van Maastricht UMC+ kan overal waar wordt gesproken over 'hij' ook 'zij' gelezen worden.

k. oordeel

Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door Maastricht UMC+ 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 Maastricht UMC+ over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling.

r. zorgaanbieder

Maastricht UMC+ is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt. Deze regeling gaat ervan uit, dat Maastricht UMC+ vertegenwoordigd wordt door de raad van bestuur.

iii TOELICHTING BIJ ARTIKEL 2

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

iv TOELICHTING BIJ ARTIKEL 3

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

aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen.

v TOELICHTING BIJ ARTIKEL 4

Lid 1

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

Lid 2

De klachtenregeling Maastricht UMC+ geeft in lid 2 van het onderhavige artikel een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en de aangeklaagde kunnen hem daarop aanspreken.

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 Maastricht UMC+'. '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 Maastricht UMC+ bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachtenfunctionaris kan hieraan bijdragen. Dit dient te worden onderscheiden van een officieel mediation traject.

Lid 4

Bij het opstellen van een functiebeschrijving kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van het beroepsprofiel dat de VKIG heeft opgesteld. Dit profiel is gepubliceerd op www.vkig.nl.

Lid 5

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

Lid 7 en lid 8

Deze bepalingen geven uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat Maastricht UMC+ moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

vi TOELICHTING BIJ ARTIKEL 5

Lid 1

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

Lid 2

Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de patiënt, een nabestaande van de patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de patiënt. Een vertegenwoordiger is degene die hiertoe op grond van de Wet BOPZ of de WGBO bevoegd is. Deze regeling houdt zodoende rekening met de mogelijkheid dat patiënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen.

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

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*

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

Lid 3

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

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

vii **TOELICHTING BIJ ARTIKEL 7**

*De schriftelijke indiening van een klacht is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht Maastricht UMC+ heeft bereikt. Behalve de schriftelijke klacht moet de klachtenfunctionaris kunnen beschikken over de akkoordverklaring beroepsgeheim. Samen met de schriftelijke klacht is daarmee de klacht compleet. De ingangsdatum voor de afhandeltermijn start derhalve wanneer beide documenten zorgaanbieder hebben bereikt. De wet beoogt overigens niet dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling van het wetsvoorstel om drempels weg te nemen en om zoveel mogelijk eventuele onvrede in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen. Daar is de klachtenfunctionaris voor bedoeld. **De klachtenfunctionaris heeft dan ook de ruimte om de klacht, of die nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend, bespreekbaar te maken en op te lossen. Dat kan telefonisch of met een gesprek of anderszins.***

Als ondanks de inspanningen van de klachtenfunctionaris geen oplossing kan worden bereikt, is het, om aanspraak te maken op de door de wet geregelde klachtenbehandeling, wel noodzakelijk dat er iets op schrift staat (Eerste Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 32 402, I, Nadere Memorie van Antwoord, p.37).

De klachtenfunctionaris heeft de ruimte om in samenspraak met de cliënt en Maastricht UMC+ op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. (...) Het is echter evenzeer aan de cliënt om te bepalen of hij, om hem moverende redenen, binnen de wettelijke termijn een meer formeel standpunt van Maastricht UMC+ over zijn klacht wenst te ontvangen. De cliënt zal dan zijn klacht schriftelijk (per e-mail of anderszins elektronisch of per brief of klachtenformulier) aan Maastricht UMC+ kenbaar moeten maken (Eerste Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 32 402, I, Nadere Memorie van Antwoord, p.38).

*Niet iedere uiting van onvrede is al een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van dit wetsvoorstel. Het kan ook voorkomen dat een cliënt in gesprek is met een zorgverlener en in dit gesprek aangeeft niet tevreden te zijn over bijvoorbeeld de bejegening, of meer informatie wil over een behandeling. **Er is dan nog niet direct sprake van een klacht in***

de zin van de Wkkgz. Hiervoor geldt namelijk het vereiste van een «schriftelijke» klacht. Dit vereiste is van belang voor de zeswekentermijn waarbinnen klachten in beginsel tot een oplossing moeten worden gebracht.

De regering benadrukt dat de interne klachtenregeling van een zorgaanbieder zo veel mogelijk zou moeten voorzien in **een informele oplossingsgerichte aanpak van alle klachten en uitingen van onvrede**, juist om escalatie te voorkomen. Een goede inzet van de klachtenfunctionaris kan bijvoorbeeld voorkomen dat «uitingen van onvrede» uiteindelijk formele klachten in de zin van de Wkkgz worden. Met «uitingen van onvrede» wordt beoogd situaties aan te duiden waarbij nog geen sprake is van een formele schriftelijke klacht, maar waarbij wel sprake is van een ontevreden cliënt. Een goede klachtenfunctionaris houdt zich niet alleen bezig met klachten, maar heeft ook aandacht voor ontevreden cliënten die anderszins hun onvrede uiten (Eerste Kamer, vergaderjaar 2014–2015, 32 402, M, Nadere Memorie van Antwoord, p.9).

In de toelichting van de minister in de Eerste Kamer zijn de termijnen van zes en vier weken meer en meer afgezwakt. Uiteindelijk heeft de minister gezegd dat het er vooral op neer zou komen dat er binnen zes weken een reactie van Maastricht UMC+ moet zijn in die zin dat hij ermee aan de slag is gegaan. Als de klachtbehandeling na tien weken niet afgerond is, terwijl daarvoor goede redenen zijn (bijvoorbeeld als er een deskundige gevraagd wordt of om nog onderzoek te doen) kan de klager dan wel naar de geschilleninstantie, maar deze zal de klager dan aangeven dat hij toch op het oordeel van Maastricht UMC+ moet wachten, omdat het in die gevallen niet redelijk is om Maastricht UMC+ aan die termijn te houden.

Een oplossing voor de termijnen zou volgens de minister ook kunnen zijn dat volstaan kan worden met een voorlopig oordeel binnen de termijn van tien weken, waarna dan dus nog een meer definitief oordeel kan volgen. (Nota naar aanleiding van het verslag, Kamerstukken I 2014/15, 32402, O, p. 8).

viii **TOELICHTING BIJ ARTIKEL 9**

Dit artikel is niet van toepassing op Bopz-klachten. Daarover neemt de klachtencommissie immers altijd zelf een beslissing.

De Wkkgz bepaalt dat Maastricht UMC+ klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan Maastricht UMC+ met maximaal vier weken verlengen.

Lid 2

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

ix **TOELICHTING BIJ ARTIKEL 10**

Het door de wetgever gegeven tijdpad zal, ook in het geval dat de aansprakelijkheidsverzekeraar de claim in eerste instantie beoordeelt, een probleem zijn gebaseerd op ervaring in de praktijk.

Aanbeveling 15 GOMA: Sneller standpunt innemen. De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt in beginsel binnen drie maanden nadat hij de aansprakelijkstelling heeft ontvangen een onderbouwd standpunt in over de aansprakelijkheid. Mocht deze termijn niet haalbaar

blijken, dan meldt hij dit onder opgave van redenen en geeft hij aan wanneer de patiënt alsnog een reactie kan verwachten.'

Legemaate stelde in 2013 voor om de termijn in de Wkkgz ten minste gelijk te laten lopen met de GOMA-termijnen. De minister heeft dat om onduidelijke reden niet gehonoreerd (ten onrechte volgens schrijver). De parlementaire geschiedenis zou behulpzaam kunnen zijn bij een ruimere uitleg van de termijnen (W.R. Kastelein - TvGR 2016, p.62- 2016 (40) 2).

x TOELICHTING BIJ ARTIKEL 11

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

xi TOELICHTING BIJ ARTIKEL 14

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.

xii TOELICHTING ARTIKEL 15

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

xiii TOELICHTING ARTIKEL 17

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet behoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College Bescherming Persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De raad van bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

xiv TOELICHTING BIJ ARTIKEL 19

In het geval dat aansprakelijkheid door het ziekenhuis wordt erkend, worden redelijke kosten als bedoeld in het tweede lid door de verzekeraar vergoed.

xv TOELICHTING BIJ ARTIKEL 20

Een jaarverslag is op grond van de Wkkgz niet verplicht, maar is uit oogpunt van kwaliteitsbeleid wenselijk.

xvi TOELICHTING BIJ ARTIKEL 21

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

xvii **TOELICHTING BIJ ARTIKEL 22**

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

xviii **TOELICHTING BIJ ARTIKEL 23**

De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).