

# KLACHTENREGLEMENT MARTINI ZIEKENHUIS

## Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door goed om te gaan met klachten kan het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwonnen worden. 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 het Martini Ziekenhuis behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht ons om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen

Het doel van deze regeling is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te regelen die gericht is op het bereiken van een voor de klager en aangeklaagde bevredigende oplossing en het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. In dit klachtenreglement is daarom een heel belangrijke rol opgenomen voor de klachtenfunctionaris.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een modelklachtenregeling die is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuis (NVZ) en de Nederlandse Federatie Universitaire ziekenhuizen (NFU) nadat de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG), de Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF) en organisatie die cliëntenraden vertegenwoordigen, het Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR) en het platform CRAZ, daarover zijn geconsulteerd.

De cliëntenraad van het Martini Ziekenhuis heeft ingestemd met deze klachtenregeling.

## 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 cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het Martini Ziekenhuis;
- c. patiënt:  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het Martini Ziekenhuis zorg verleent of heeft verleend;
- d. geschil:  
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.
- e. inspecteur:  
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- f. klacht:  
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;

- g. klachtenfunctionaris:  
degene die binnen het Martini Ziekenhuis belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- h. klachtenonderzoekscommissie:  
de commissie die een advies geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- i. klager:  
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. leidinggevende:  
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- k. 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;
- l. raad van bestuur:  
de raad van bestuur van het Martini Ziekenhuis;
- m. schadebehandelaar:  
de persoon die aan de raad van bestuur een advies geeft over een schadeclaim, die op grond daarvan het oordeel over de schadeclaim velt;
- n. schadeclaim:  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- o. termijn:  
De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de raad van bestuur een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- p. 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;
- q. wet:  
Wkkgz – wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- r. zorg:  
zorg die in het Martini Ziekenhuis wordt gegeven.
- s. zorgaanbieder:  
het Martini Ziekenhuis;
- t. zorgverlener:  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

### **Toelichting 'oordeel'**

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

## **Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede**

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

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de zorgverlener (bijvoorbeeld arts of verpleegkundige) of medewerker (bijvoorbeeld secretaresse of laborant) over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. de leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3 De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende**

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de 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. In de situatie waarin de onvrede met een leidinggevende wordt besproken, zijn lid 2 en 3 van dit artikel van overeenkomstige toepassing.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtenonderzoekscommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar;
  - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (artikel 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
7. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van het Martini Ziekenhuis.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk (Martini Ziekenhuis, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Postbus 30033, 9700 RM Groningen) of elektronisch ([klachten@mzh.nl](mailto:klachten@mzh.nl)) te worden ingediend.
  - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch (050-5245035) worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
  - Op de website van het Martini Ziekenhuis is een (digitaal) modelklachtenformulier te vinden.
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.

### **Toelichting bij artikel 5 lid 2 sub c**

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

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

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens overlegt de klachtenfunctionaris met klager over de onvrede 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. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;

- b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. **verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en de raad van bestuur (na advies van de klachtenonderzoekscommissie) oordeelt op de klacht;
  - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims of door de aansprakelijkheidsverzekeraar 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.

## **Artikel 7      Behandeling door klachtenfunctionaris**

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
  - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2a hierboven niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie artikel 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

### **Toelichting bij artikel 7**

*Niet iedere uiting van onvrede is al een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van de Wkkgz. Het kan ook voorkomen dat een patiënt 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.*

*Deze klachtenregeling voorziet zo veel mogelijk 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 patiënt. Een goede klachtenfunctionaris houdt zich niet alleen bezig met klachten, maar heeft ook aandacht voor ontevreden patiënten die anderszins hun onvrede uiten.*

*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.*

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

*De schriftelijke indiening van een klacht is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht de zorgaanbieder heeft bereikt. Het is overigens niet noodzakelijk dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling van dit klachtenreglement 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.*

*De termijnen van zes en vier weken komen er vooral op neer dat er binnen zes weken een reactie van de zorgaanbieder 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 kan de klager dan aangeven dat hij toch op het oordeel van de zorgaanbieder moet wachten, omdat het in die gevallen niet redelijk is om de zorgaanbieder aan die termijn te houden.*

*Het is ook mogelijk om binnen de termijn van tien weken een voorlopig oordeel te geven, waarna dan dus nog een meer definitief oordeel kan volgen.*

## **Artikel 8      Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie**

Er is een klachtenonderzoekscommissie Martini Ziekenhuis. Over de werkwijze van deze commissie is een reglement opgesteld dat als **Bijlage** bij deze klachtenregeling is gevoegd en waarin het volgende is geregeld:

- a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
- b. de wijze van onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie; het verloop van de procedure;
- c. de door de klachtenonderzoekscommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
- d. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
- e. of de klachtenonderzoekscommissie gemandateerd is om een oordeel te vellen of dat deze op grond van zijn onderzoek een advies opstelt op grond waarvan de raad van bestuur een oordeel velt;
- f. dat het oordeel dat de raad van bestuur neemt of namens deze de klachtenonderzoekscommissie is gebaseerd op een deugdelijke motivering;
- g. bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- h. de termijnen waarbinnen tot een dergelijk oordeel wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.

## **Artikel 9      Oordeel raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie**

1. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.

2. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
3. De zorgaanbieder 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. De zorgaanbieder 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**

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf 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 zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar of raad van bestuur 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 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (artikel 6 lid 2 sub d).

### ***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.*



## **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 de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en 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.

### **Artikel 12    Opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervoltraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervoltraject 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. Indien klager de klacht intrekt, wordt een klacht niet verder behandeld. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

### **Artikel 14    Geschilleninstantie Ziekenhuizen**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet

kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.

#### **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 Ziekenhuizen (GIZ) van de stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC). De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement is te vinden op de website van de geschilleninstantie ziekenhuizen ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).*

#### **Artikel 15      Geheimhouding**

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

#### **Artikel 16      Registratie**

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

#### **Artikel 17      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt maximaal 5 jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

### **Hoofdstuk 4    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**

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**

Het Martini Ziekenhuis brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door het Martini Ziekenhuis behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg benoemd, die zijn voortgekomen uit individuele klachten of trendanalyses van de klachten.

## **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 de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun 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 ondernemingsraad, de Vereniging Medische Staf Martini Ziekenhuis, de cliëntenraad en de klachtenonderzoekscommissie.

## **Artikel 23    Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad en de Vereniging Medische Staf Martini Ziekenhuis.

## **Artikel 24    Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur Martini Ziekenhuis d.d. 06 december 2016

## ***Bijlage:***

### **REGLEMENT KLACHTENONDERZOEKSCOMMISSIE MARTINI ZIEKENHUIS**

Hoe klachten van patiënten binnen het Martini Ziekenhuis behandeld worden, is geregeld in het Klachtenreglement Martini Ziekenhuis.

In het Martini Ziekenhuis onderzoekt de klachtenonderzoekscommissie de klacht en adviseert de raad van bestuur over het door de raad van bestuur te geven oordeel over de klacht. Ook kan deze commissie aanbevelingen aan de raad van bestuur doen.

Over de werkwijze van deze commissie is dit Reglement Klachtenonderzoekscommissie Martini Ziekenhuis opgesteld. Dit Reglement is als bijlage bij het Klachtenreglement Martini Ziekenhuis gevoegd.

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over dit Reglement.

#### **Artikel 1      Begripsbepalingen**

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. patiënt:  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het Martini Ziekenhuis zorg verleent of heeft verleend;
- 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. klacht:  
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- e. klachtenfunctionaris:  
degene die binnen het Martini Ziekenhuis belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- f. klachtenonderzoekscommissie:  
de commissie die een advies geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- g. klager:  
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- h. 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;

- i. raad van bestuur:  
de raad van bestuur van het Martini Ziekenhuis;
- j. termijn:  
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de raad van bestuur een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- k. zittingscommissie:  
een per klacht uit de leden van de klachtenonderzoekscommissie samen te stellen commissie.
- l. zorg:  
zorg die in het Martini Ziekenhuis wordt gegeven.
- m. zorgaanbieder:  
het Martini Ziekenhuis;
- n. zorgverlener:  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## **Artikel 2      Taken van de klachtenonderzoekscommissie**

De klachtenonderzoekscommissie heeft de volgende taken:

1. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een advies gericht aan de raad van bestuur van de zorgaanbieder. Op grond van dit advies velde raad van bestuur een oordeel over de klacht.
2. Het indien nodig geacht doen van aanbevelingen aan de raad van bestuur van de zorgaanbieder.

## **Artikel 3      Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie**

De klachtenonderzoekscommissie kan ter uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken. Daarbij moet ervan worden uitgegaan dat met het indienen van een klacht de toestemming van de klager mag worden verondersteld om voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens te vergaren c.q. om voor het verweer relevante gegevens door de aangeklaagde aan de commissie te laten verstrekken.
2. Het oproepen en horen van klager om zijn klacht toe te lichten.
3. Het oproepen en horen van personen binnen de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
4. Het horen van getuigen.

5. Het inschakelen van (externe) deskundigen.

#### **Artikel 4 Samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie**

1. De samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie dient een gerede afspiegeling te vormen van binnen de zorgaanbieder werkzame personen en van representanten van de belangen van de hulpvrager.
2. a. De klachtenonderzoekscommissie kent een voorzitter.  
b. De klachtenonderzoekscommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.  
c. Voor de voorzitter en de secretaris wordt tevens een plaatsvervangend lid aangewezen.
3. De voorzitter, de secretaris en de leden van de klachtenonderzoekscommissie worden benoemd door de raad van bestuur van de zorgaanbieder op basis van een tevoren vastgesteld profiel.
4. Bij de samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie kan worden gedacht aan de benoeming van een lid (leden):
  - op voordracht van de Vereniging Medische Staf Martini Ziekenhuis
  - op voordracht van het Verpleegkundig Expertisecentrum
  - op voordracht van de ondernemingsraad en
  - op voordracht van de cliëntenraad.

Deze voordracht is niet bindend.

5. Voor de leden van de klachtenonderzoekscommissie geldt dat ze affiniteit met klachtbemiddeling c.q. klachtbehandeling hebben.
6. De leden worden op persoonlijke titel benoemd. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtenonderzoekscommissie.
7. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
8. De raad van bestuur kan een lid ontslaan uit zijn functie. Ontslaggronden zijn:
  - op eigen verzoek van het commissielid;
  - einde van de zittingsperiode;
  - kennelijke ongeschiktheid van de taak.

De raad van bestuur voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid.

9. De raad van bestuur draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtenonderzoekscommissie.

#### **Artikel 5 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze zittingscommissie bestaat uit (tenminste) drie leden van de klachtenonderzoekscommissie. Een van deze leden fungeert als voorzitter van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie wordt zodanig samengesteld, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtenonderzoekscommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

5. Indien de zittingscommissie uit een even aantal personen bestaat, beslist bij staking van stemmen de stem van de voorzitter van de zittingscommissie.

## **Artikel 6 Procedure voor het indienen en behandelen van klachten**

De klager dient de klacht in te dienen op de wijze beschreven in art 5 van het Klachtenreglement Martini Ziekenhuis.

## **Artikel 7 Niet ontvankelijk**

De zittingscommissie kan besluiten een klacht niet ontvankelijk te verklaren indien:

- de klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht anoniem wordt ingediend.

## **Artikel 8 Onvoldoende informatie**

Indien de klacht naar het oordeel van de zittingscommissie onvoldoende informatie bevat stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig verleent de klachtenfunctionaris klager de nodige hulp bij het formuleren van zijn klacht.

## **Artikel 9 Het advies**

1. Nadat het onderzoek is afgerond, wordt het standpunt van de zittingscommissie tot uitdrukking gebracht in een gemotiveerd advies. Op grond van dit advies velde de raad van bestuur een oordeel over de klacht.
2. Het advies kan eventueel gepaard gaan met een aanbeveling dan wel aanbevelingen aan de raad van bestuur. De raad van bestuur besluit vervolgens om deze aanbeveling(en) al dan niet over te nemen.

## **Artikel 10 Oordeel raad van bestuur**

1. Indien de klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht en/of het advies aan de raad van bestuur 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 de aangeklaagde. De klachtenonderzoekscommissie meldt tevens binnen welke termijn het advies aan de raad van bestuur zal worden gegeven. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d van het Klachtenreglement Martini Ziekenhuis is bepaald.
2. Indien de klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden en/of het advies aan de raad van bestuur niet gegeven kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. De klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog het oordeel aan de raad van bestuur zal worden gegeven. De klachtenonderzoekscommissie verzoekt de klager om haar binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

3. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit dient te doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

#### **Artikel 11 Frequentie bijeenkomsten**

De klachtenonderzoekscommissie en de zittingscommissies komen zo dikwijls bijeen als de voorzitter nodig oordeelt.

#### **Artikel 12 Mondelinge behandeling**

Indien de zittingscommissie dit nodig acht, kunnen de klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen worden opgeroepen voor een toelichting in een bijeenkomst van de zittingscommissie.

#### **Artikel 13 Kosten en bijstand**

1. De procedure bij de klachtenonderzoekscommissie is kosteloos.
2. De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De eventuele kosten die een door de klager ingeroepen adviseur of advocaat met zich meebrengt komen voor eigen rekening.

#### **Artikel 14 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur van de zorginstelling.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad en de Vereniging Medische Staf Martini Ziekenhuis.
3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de raad van bestuur van de zorginstelling gehoord de klachtenonderzoekscommissie.

#### **Artikel 15 Inwerkingtreding**

Het reglement is in werking getreden op 1 januari 2017.

Aldus vastgesteld door de raad van bestuur Martini Ziekenhuis te Groningen d.d. 31 januari 2017