KLACHTENREGELING CWZ

Inleiding

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.

De klachtenregeling beschrijft de wijze waarop CWZ omgaat met klachten van patiënten. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te treffen die gericht is op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen en waar nodig toelichting

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 de zorgaanbieder;
c. cliënt of patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder 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 cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;
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 de zorgaanbieder betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen niet zijnde een Wvggz-klacht.

Wvggz-klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden (addendum Wvggz-klachten, zie pag. 18 t/m 23).
Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder [Nota naar aanleiding van het verslag inzake het voorstel van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 32402), p.4-5]. Deze klachten kunnen worden ingediend bij zorgadministratie van het CWZ.

g. klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent, ook zijnde medewerkers klantenservice. In specifieke gevallen waarbij een bepaalde deskundigheid is vereist wordt een klacht altijd door de klachtenfunctionaris behandeld;
heeft de taak 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.
h. onderzoekscommissie klachten:
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, 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. formeel oordeel:
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
l. raad van bestuur:
de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
m. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
n. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
o. 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;
p. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
q. zorg:
Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het CWZ;
r. zorgaanbieder:
een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de raad van bestuur.
s. 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?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3. De zorgverlener / medewerker en / of diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem[1] te bespreken. De zorgverlener/medewerker betrekt 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 (via de klantenservice).

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz 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. *De klachtenfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie evenals hulpverleners.*

2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken (zie ook art. 6):
   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;

[1] bij hij/hem kan ook zij/haar gelezen worden.

c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het –door bemiddeling en/of verzamelen van informatie- oplossen van de klacht;
d. hij informeert de klager zo nodig over de wijze waarop een formeel oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt;
e. indien er sprake is van een verzoek om schadevergoeding informeert hij juridische zaken CWZ.

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 of klacht betrekking heeft.
Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', zo vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, lid 2 Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachtenfunctionaris kan hieraan bijdragen. Dit dient te worden onderscheiden van een officieel mediation traject.

4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.

5. De klachtenfunctionaris:
a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;

6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden;

7. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van de zorgaanbieder.

De bepalingen in 6 en 7 geven uitwerking aan artikel 15, lid 2 Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

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 of elektronisch te worden ingediend;
   - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
   - De zorgaanbieder kan een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar stellen;

   Er is pas sprake van een klacht wanneer deze schriftelijk is vastgelegd (art. 6 lid 2 sub a).
   Wvggz-klachten zijn uitgezonderd, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden (addendum Wvggz-klachten, zie pag. 18 t/m 23).

2. Een klacht mag alleen worden ingediend door (Wkkgz art. 14 lid 1):
   a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
   b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
   c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.

   Een vertegenwoordiger is degene die hiertoe op grond van de Wgbo of de Wvggz bevoegd is.
   Deze modelregeling 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. Indien een vertegenwoordiger zoals bedoeld in de Wgbo en Wvggz ontbreekt kan naar bevinding van zaken worden gehandeld in overleg met een contactpersoon die bewust en op redelijke grond het belang van de patiënt Wvggz behartigt (zaakwaarnemer). Hiervoor is echter geen juridische grondslag in de Wgbo of aanwijsbaar.

   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.
   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.

3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
   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.

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 vijf werkdagen een (schriftelijke of mondelinge) ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. 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/inhoudelijke reactie/visie: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en verzamelt de voor de klachtenbehandeling noodzakelijke informatie en kan indien gewenst een schriftelijke reactie verzorgen;
   c. verzoek om een formeel oordeel: de raad van bestuur geeft, onder meer op basis van de informatie uit het doorlopen traject bij de klachtenfunctionaris (zie art.2.b), een formeel oordeel of laat (een deel van) de klacht onderzoeken door de onderzoekscommissie klachten en geeft daarna een oordeel;
   d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door Juridische Zaken van het CWZ en/of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van het CWZ.

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 2 weken na de ontvangstbevestiging contact opnemen met de klager en de wijze van klachtafhandeling bespreken.

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 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 schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

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.
De wet beoogt 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 de klachtenfunctionaris een formele klacht kan voorkomen. 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.

De klachtenfunctionaris heeft de ruimte om in samenspraak met de cliënt en de zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder kenbaar moeten maken.
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.

Deze klachtenregeling voorziet zo veel mogelijk in een informele oplossingsgerichte aanpak van alle klachten én 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 klachtenafhandeling gaat niet alleen over klachten, maar geeft ook aandacht aan ontevreden cliënten die anderszins hun onvrede uiten.

Artikel 8. Behandeling door de onderzoekscommissie klachten

In geval de zorgaanbieder een onderzoekscommissie klachten heeft ingesteld, neemt de zorgaanbieder in deze regeling hiervoor bepalingen op die transparant zijn en waarin ieder geval het navolgende is geregeld:

a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
b. de wijze van onderzoek door de onderzoekscommissie klachten;
c. het verloop van de procedure;
d. de door de onderzoekscommissie klachten gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
e. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
f. de onderzoekscommissie klachten is gemandateerd is om op grond van zijn onderzoek een advies op te stellen op grond waarvan de raad van bestuur een oordeel velt;
g. dat het oordeel dat de raad van bestuur neemt is gebaseerd op een deugdelijke motivering;
h. 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;
i. 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 onderzoekscommissie klachten

1. Indien de onderzoekscommissie klachten of raad van bestuur voorziet dat voor resp. de advisering en/of 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 onderzoekscommissie klachten 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.
   De Wkkgz bepaalt dat de Raad van Bestuur klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen.

2. Indien de raad van bestuur of onderzoekscommissie klachten 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 onderzoekscommissie klachten 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 onderzoekscommissie klachten 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.

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 raad van bestuur of de onderzoekscommissie klachten 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 raad van bestuur dan wel de onderzoekscommissie klachten afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschilleninstantie naar voren brengen.

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 Juridische zaken van het CWZ.

2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangst-bevestiging van de behandeling door Juridische zaken waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.

3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft Juridische zaken / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn 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).

Het door de wetgever gegeven tijdpad zal, ook in het geval dat de aansprakelijkheids-verzekeraar 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.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 11. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

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

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een gecombineerde 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, lid 2 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, lid 3 Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

Artikel 12. Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject zal worden gebruikt in het vervolgtraject, tenzij de klager daar tegen bezwaar maakt.

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

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk / elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk / elektronisch bevestigd aan klager.

3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (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.

5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschilleninstantie ziekenhuizen (art. 14 lid 1)

Artikel 14. Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na een formeel oordeel, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder formeel oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van 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 9 bedoelde formele oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen (SGC).
De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement is te vinden op de website https://www.geschillencommissie.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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
(artikel 23 Wkkgz).

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 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

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 minimaal twee jaar bewaard.

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

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. Wegens de mogelijkheid van een latere aansprakelijkheidsstelling worden in de praktijk klachten meestal minimaal vijf jaar bewaard, maar deze verwerking moet dan wel bij de Autoriteit Persoonsgegevens worden gemeld op grond van de Wbp.

18. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 20. Jaarverslag

De zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder 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.

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

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 betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) of de Vereniging Medische Staf en de cliëntenraad en indien van toepassing de onderzoekscommissie klachten.

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 stemt het bestuur af met de voorzitter van de onderzoekscommissie klachten.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad, VMS, VS en OR.

Besluiten over de klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad (artikel 3 lid 1 sub k en artikel 4 lid 2 Wmcz).

Artikel 24. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2021.

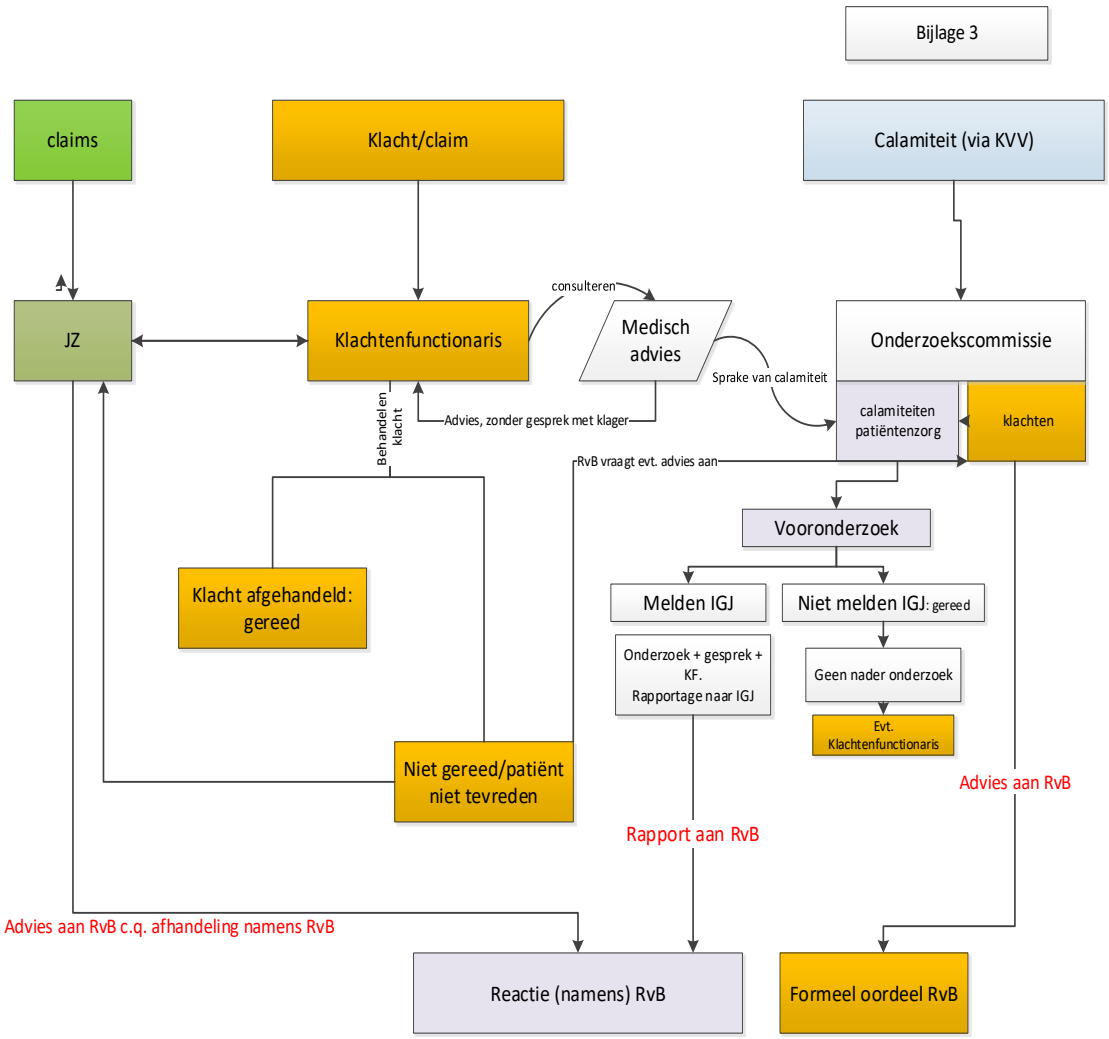
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling CWZ.

Voorzitter Raad van Bestuur

Drs. A. Houtsma

Lijst van gebruikte afkortingen

CRAZ	Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen
LSR	Landelijk Steunpunt Medezeggenschap
NFU	Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra
NVZ	Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen
VKIG	Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wgbo	Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Wkcz	Wet klachtrecht cliënten zorgsector
Wkkgz	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
Wvggz	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg


Bijlage 3
claims
Klacht/claim
Calamiteit (via KVV)
JZ
Klachtenfunctionaris
consulteren
Medisch advies
Onderzoekscommissie
Sprake van calamiteit
calamiteiten patiëntenzorg
klachten
Behandelen klacht
Advies, zonder gesprek met klager
RvB vraagt evt. advies aan
Vooronderzoek
Klacht afgehandeld: gereed
Melden IGJ
Niet melden IGJ: gereed
Onderzoek + gesprek + KF. Rapportage naar IGJ
Geen nader onderzoek
Evt. Klachtenfunctionaris
Niet gereed/patiënt niet tevreden
Advies aan RvB
Rapport aan RvB
Advies aan RvB c.q. afhandeling namens RvB
Reactie (namens) RvB
Formeel oordeel RvB

18/24

Wvggz klacht in CWZ, procedure

Addendum klachtenregeling CWZ

f. klacht: Wvggz-klachten zijn uitgezonderd in de begripsomschrijving, omdat voor de behandeling van deze klachten afwijkende regels gelden.

- Klacht komt binnen bij klachtenfunctionaris/klantenservice CWZ.

- Bij klacht over psychiatrie in algemeen wordt Wkkgz gevolgd en neemt CWZ de klacht zelf in behandeling.

- Bij klacht over verplichte zorg (Wvggz) of bij twijfel daarover contact tussen klachtenfunctionaris en psychiater;

- Wvggz-klachten worden niet door de klachtenfunctionaris of de onderzoekscommissie klachten in behandeling genomen omdat deze niet over de benodigde expertise beschikken. CWZ heeft met Pro Persona (PP) afspraken gemaakt over het in behandeling nemen van Wvggz-klachten. In dat geval geldt het klachtenreglement cliënten PP (is beschikbaar via de klachtenfunctionaris/klantenservice, via de PAAZ in CWZ of via de klachtencommissie PP).

- Bij een Wvggz-klacht die wordt ingediend in CWZ zijn er twee mogelijkheden:
    a. De patiënt kan zich laten begeleiden door een patiëntvertrouwenspersoon (PVP) van de stichting PVP. In dat geval zal de patiënt zelf contact opnemen met de PVP en deze wordt ook door de klachtenfunctionaris van CWZ geïnformeerd;
    b. De patiënt neemt zelf contact op met de klachtencommissie van Pro Persona en stuurt een ingevuld klachtenformulier Wvggz (bijlage) naar de klachtencommissie van PP. De klachtenfunctionaris kan u hierin ondersteunen indien gewenst.

- Het klachtenformulier Wvggz is beschikbaar via intranet en de website van CWZ (kopje ‘klachten’), de klachtenfunctionaris/klantenservice CWZ, de afdeling psychiatrie of via de PVP.

- De klachtencommissie PP neemt de klacht in behandeling en doet een bindende uitspraak. Deze uitspraak wordt verstuurd naar IGJ, RvB CWZ, Geneesheer directeur PAAZ CWZ, de klager, de verweerder en PVP (indien betrokken).

Het klachtenreglement van de onafhankelijke klachtencommissie Wvggz Gelderland Midden en Zuid vindt u hier: Klachtenreglement Pro Persona

Bijlagen: klachtenformulier Wvggz, zie onderstaand.

20/24

Pro Persona
geestelijke gezondheidszorg

Klachtenformulier
Wvggz klachtencommissie

In te vullen door secr. Wvggz klachtencommissie: Ingekomen: d.d.

Aanwijzingen voor cliënten
Gebruik dit formulier als u cliënt bent van Pro Persona en onvrijwillig ambulant behandeld wordt of onvrijwillig opgenomen bent (of bent geweest) in een kliniek en een klacht wilt indienen bij de **Onafhankelijke klachtencommissie Wvggz Gelderland Midden en Zuid (Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg)**.

Klachten kunnen betrekking hebben op vele gronden, waaronder dwangmedicatie, dwangbehandeling, separatie, beperking vrijheden, niet toepassen overeengekomen behandelplan en een beslissing omtrent wilsonbekwaamheid (zie voor alle klachtgronden het klachtenreglement Artikel 2, lid 1).

Wanneer u hulp wilt bij het invullen, kunt u dit aan iemand in uw omgeving of aan de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) vragen (zie voor contactgegevens de brochure 'Heeft u een klacht?')
De informatie die u op dit formulier vermeldt, wordt alleen gebruikt ten behoeve van de behandeling van uw klacht. Pro Persona neemt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hierbij in acht.

1. Uw gegevens:

Achternaam: _____

Voorletters: _____

Geboortedatum: _____

☐ Man ☐ Vrouw ☐ Anders

Telefoonnummer (privé): _____

Email*: _____

*Met het invullen van uw emailadres geeft u toestemming om via dit emailadres te corresponderen.

2. Heeft uw klacht betrekking op (*juiste antwoord aankruisen*):

☐ Ambulante verplichte zorg (bij u thuis of in een andere zelfstandige of begeleide woonsituatie)

☐ Een opname in een kliniek;

Locatie:_____

Afdeling:_____

2a. Uw adresgegevens invullen als u niet opgenomen bent in een kliniek:

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

3. Dient u namens een cliënt een klacht in dan graag hieronder uw gegevens invullen:

Naam: Voorletters: ☐ Man ☐ Vrouw ☐ Anders	Adres: Postcode: Woonplaats: Telefoon:
Relatie tot de cliënt:	Handtekening cliënt voor instemming met het indienen van de klacht:

4. Korte omschrijving van de klacht

5. Welke behandelaar/psychiater heeft de beslissing genomen waarover u klaagt?

Naam:

Functie:

Afdeling:

6. Ondersteuning

Wilt u ondersteuning van een PVP? ☐ ja ☐ nee

Heeft u al contact gehad met de PVP over deze klacht? ☐ ja ☐nee

7. Wat moet of kan er gedaan worden om de klacht te verhelpen?

Handtekening indiener van de klacht: Datum invulling formulier:

8. Toestemmingsverklaring dossierinzage

Voor een goede en zorgvuldige behandeling van uw klacht is het van belang dat de leden van de klachtencommissie gegevens uit uw medisch dossier kunnen inzien. Het spreekt voor zich dat uw gegevens vertrouwelijk behandeld worden.

23/24

Wij verzoeken u een van de hieronder genoemde toestemmingsverklaringen in te vullen.
Als u cliënt bent:

1. Ik geef toestemming aan de leden en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie om mijn patiëntendossier in te zien in verband met de behandeling van mijn klacht.

   ☐ ja, ik ben akkoord

   Handtekening is vereist:……

2. Ik geef geen toestemming aan de leden en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie maar ik geef wel toestemming dat zij kennisnemen van de beschikking van de burgemeester/rechtbank en de beslissingsbrief van mijn zorgverantwoordelijke over de toepassing van de verplichte zorg.

   ☐ ja, ik ben akkoord

   Handtekening is vereist:……

3. Ik geef in het geheel geen toestemming aan de leden en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie om kennis te nemen van de inhoud van mijn patiëntendossier.

   ☐ Ik geef geen toestemming

Toelichting

1. Wij verzoeken u een van de drie genoemde mogelijkheden aan te kruisen en bij optie 1 en 2 tevens een handtekening te plaatsen.
2. Als u gekozen heeft voor optie 3 zal uw klacht in beginsel niet in behandeling worden genomen, omdat de klachtencommissie tenminste kennis moet kunnen nemen van de beschikking van de burgemeester/rechtbank en de zogenoemde 8:9 beslissingsbrief. Als genoemde documenten niet ter inzage zijn, kan de klachtencommissie niet op een zorgvuldige wijze op uw klacht beslissen.

Als u **wettelijk vertegenwoordiger** bent:

Geeft u als wettelijk vertegenwoordiger toestemming aan de leden en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie om het patiëntendossier in te zien?

☐ ja, (handtekening vereist) ☐ nee

Naam wettelijk vertegenwoordiger:_____

Relatie met de cliënt:_____

Handtekening voor akkoord:

Afhandeling termijn van uw klacht
De klachtencommissie neemt een besluit over uw klacht binnen 2 weken indien de aard van de klacht nog actueel is en binnen 4 weken indien de aard van de klacht niet meer actueel is.

Maak een kopie van dit formulier voor uzelf of vraag iemand dit voor u te doen.

U kunt het formulier afgeven op het secretariaat van uw afdeling of opsturen naar het volgende adres:
Wvggz klachtencommissie Pro Persona
T.a.v. Ambtelijk secretaris
Wolfheze 2 (hoofdgebouw)
6874 BE Wolfheze
Ook mag u het klachtenformulier mailen naar klachtencommissie@kcgmz.nl.

Of zonder postzegel verzenden naar:
Wvggz klachtencommissie Pro Persona
T.a.v. Ambtelijk secretaris
Antwoordnummer 249
6860 WG Renkum

Voor verdere informatie over de behandeling van Wvggz klachten verwijzen wij graag naar het klachtenreglement. Dit reglement kunt u vinden op de website van uw zorgaanbieder.