



# **Klachtenregeling voor patiënten Ommelander Ziekenhuis Groningen**

**1 januari 2017**

Mw. A. Molema  
Mw. A. W. Romp  
Ombudsfunctionaris



**Ommelander Ziekenhuis**  
Groningen

# Inhoudsopgave

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
-----------	-----------------------	---

## Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2	Bij wie kan de klager terecht	5
Artikel 3	De zorgverlener	5
Artikel 4	De ombudsfunctionaris	5

## Hoofdstuk 3 Klachtenbemiddeling

Artikel 5	Het indienen van een klacht	7
Artikel 6	Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject	7
Artikel 7	Behandeling door ombudsfunctionaris	8
Artikel 8	Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie	9
Artikel 9	Oordeel van Raad van Bestuur/ Klachtenonderzoekscommissie	9
Artikel 10	In behandeling nemen van schadeclaim	10
Artikel 11	Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	10
Artikel 12	Opeenvolgende klachttrajecten	10
Artikel 13	Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbemiddeling door de ombudsfunctionaris	10
Artikel 14	Geschillencommissie Ziekenhuizen	11
Artikel 15	Geheimhouding	11
Artikel 16	Registratie	11
Artikel 17	Archivering en bewaartermijn klachtendossiers	11

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 18	Overige klacht- en meldmogelijkheden	12
Artikel 19	Kosten	12
Artikel 20	Jaardocument	12
Artikel 21	Openbaarmaking klachtenregeling	12
Artikel 22	Evaluatie	12
Artikel 23	Vaststelling en wijziging regeling	12
Artikel 24	Datum van inwerkingtreding	12

# 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(WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het Ommelander Ziekenhuis Groningen (OZG);
- c. patiënt:  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het OZG 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:  
iedere uiting van onvrede, schriftelijk dan wel mondeling ingediend bij de ombudsfunctionaris, over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- g. ombudsfunctionaris:  
degene, die conform functiebeschrijving, binnen het OZG belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;  
  
*Toelichting:*  
*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikte en voor opgeleid 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.*  
*De zorgaanbieder waarborgt dat de ombudsfunctionaris de functie onafhankelijk en professioneel autonoom kan uitvoeren.*
- h. klachtenonderzoekscommissie:  
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de Raad van Bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- i. klager:  
de patiënt, dan wel namens de patiënt diens (wettelijke) vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

- j. oordeel:  
een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de Raad van Bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- k. Raad van Bestuur:  
de Raad van Bestuur van het Ommelander Ziekenhuis Groningen;
- l. schadeclaim:  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- m. termijn :  
De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen het OZG een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken. Deze termijn gaat in als de klager na de bemiddeling door de ombudsfunctionaris niet tevreden is en zijn/haar klacht schriftelijk heeft ingediend;
- n. wet:  
Wkkgz - Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- o. zorg:  
Als zorg in de zin van deze wet wordt aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het OZG;
- p. zorgaanbieder:  
het Ommelander Ziekenhuis Groningen (OZG);
- q. zorgverlener:  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;
- r. geschillencommissie: de externe landelijke geschillencommissie waarbij het OZG volgens de vereisten in de Wkkgz is aangesloten. De uitspraak van deze geschillencommissie leidt tot een bindende uitspraak en/of een advies naar aanleiding van het geschil.

## 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 rechtstreeks betrokken zorgverlener of medewerker over wie hij<sup>1</sup> niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. de direct leidinggevende van de betrokken medewerker;
- c. de ombudsfunctionaris;

### Artikel 3 De zorgverlener

1. Een zorgverlener stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van de zorg te verbeteren.
3. 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 met hem te bespreken. De betreffende zorgverlener is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.
4. Indien aan de onvrede niet naar wens van klager kan worden tegemoet gekomen, dient klager te worden gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de ombudsfunctionaris.

### Artikel 4 De ombudsfunctionaris

1. De ombudsfunctionaris verricht zijn werkzaamheden laagdrempelig, onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de ombudsfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De ombudsfunctionaris werkt vanuit professionele autonomie. De procedure is voor de klager kosteloos.
2. De ombudsfunctionaris 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 en op basis van hoor en wederhoor) 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;
  - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de ombudsfunctionaris, voor dit traject heeft gekozen.

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid van de klachtenregeling is ervoor gekozen om in de hij vorm te schrijven. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden en waar 'zijn' staat ook 'haar'.

3. De ombudsfunctionaris 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 de onvrede betrekking heeft.  
De klachtbemiddeling en –behandeling vindt plaats op basis van hoor en wederhoor.
4. De ombudsfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. De klachten worden vertrouwelijk behandeld;
  - b. rapporteert, op basis van deze registratie, geanonimiseerd, periodiek schriftelijk 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 die kunnen bijdragen aan de kwaliteitsverbetering;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. Bevoegd tot inzage zijn alleen de ombudsfunctionarissen.
5. Bevoegdheden van de ombudsfunctionaris
  - a. de ombudsfunctionaris heeft het recht om informatie in te winnen en voor de klacht relevante stukken te raadplegen, na toestemming van de patiënt en/of diens vertegenwoordiger met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
  - b. de ombudsfunctionaris heeft het recht zorgverleners, die direct of indirect bij de ingediende klacht betrokken zijn, uit te nodigen voor een gesprek of een toelichting.
  - c. de ombudsfunctionaris is bevoegd tot het geven van gevraagd en ongevraagd advies over een specifieke klacht of het klachtenbeleid in algemene zin.
6. De ombudsfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in 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 ombudsfunctionaris 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 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de ombudsfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de ombudsfunctionaris zich wenden tot de Raad van Commissarissen van het OZG.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij of via de ombudsfunctionaris:
  - Een klacht kan mondeling (persoonlijk of telefonisch), schriftelijk per brief, per e-mail of via een digitaal klachtenformulier op de website van het Ommelander Ziekenhuis Groningen ingediend worden.
  - Na het indienen wordt deze door de ombudsfunctionaris digitaal geregistreerd. Zonder toestemming van de klager onderneemt de ombudsfunctionaris geen actie op de klachtmelding.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
  - b. diens vertegenwoordiger in de zin van deze regeling;
  - c. diens nabestaanden.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan de 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.

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

1. Na het indienen van een klacht ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de ombudsfunctionaris de klacht met de klager en informeert de klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Heeft de klager aangegeven geen contact te wensen over de klacht, dan wordt de klacht geregistreerd als een melding zonder actie (MZA).
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de ombudsfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen reactie van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd als een melding zonder actie (MZA). Deze meldingen worden meegenomen in de analyse ten behoeve van de kwaliteitsbevordering;
  - b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de ombudsfunctionaris neemt de klacht in behandeling. Bemiddeling kan afhankelijk van de wens van de klager plaatsvinden met of zonder participatie van de klager;
  - c. **verzoek om een oordeel:** de Raad van Bestuur oordeelt over de klacht (eventueel na onderzoek door en advies van de klachtenonderzoekscommissie);
  - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de ombudsfunctionaris doet geen uitspraak over het toekennen van vergoeding maar kan wel optreden als procesbegeleider. Verzoeken om financiële vergoeding worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Het verzoek om schadevergoeding kan, na beoordeling door de zorgaanbieder en als er in onderling overleg geen akkoord bereikt wordt, door de zorgaanbieder voorgelegd worden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar die belast is met de beoordeling van schadeclaims;

## **Artikel 7      Behandeling door ombudsfunctionaris**

1. De behandeling van klachten vindt laagdrempelig, patiëntgericht en oplossingsgericht in de bemiddelende sfeer plaats. Hieraan zijn voor de klager geen kosten verbonden.
2. De ombudsfunctionaris:
  - a. kan met de klager afspreken dat de ombudsfunctionaris samen met de klager en de zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat proberen of er tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. zal in elk geval binnen 2 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 ombudsfunctionaris de klacht af en registreert en analyseert deze.
4. Indien de bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat voor de klager leidt, kan de klager besluiten alsnog een oordeel te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van de klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

### *Toelichting*

*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 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 ombudsfunctionaris voor bedoeld. De ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris 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. De interne klachtenregeling van de zorgaanbieder 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 ombudsfunctionaris 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 klachtenonderzoekscommissie**

Het Ommelander Ziekenhuis Groningen heeft een klachtenonderzoekscommissie ingesteld.

Voor de klachtenonderzoekscommissie is een apart reglement opgesteld. In dit reglement wordt het volgende geregeld:

- a. het aanspreekpunt voor klager en aangeklaagde tijdens het traject;
- b. de wijze van onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie;
- c. het verloop van de procedure;
- d. de door de klachtenonderzoekscommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
- e. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
- f. 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;
- g. dat het oordeel dat de Raad van Bestuur neemt of namens deze de klachtenonderzoekscommissie 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 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 is bepaald, tenzij een langere termijn met klager is overeengekomen.
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 geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
3. Het Ommelander Ziekenhuis Groningen 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 Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen. Hieraan zijn voor de klager kosten verbonden. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
4. Een klacht kan pas voorgelegd worden aan deze geschillencommissie als bovenstaande trajecten zijn doorlopen en er geen bevredigende uitkomst voor de klager is.

#### **Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim**

1. Indien er een schadeclaim wordt ingediend, kan er door het Ommelander Ziekenhuis Groningen getracht worden tot een onderlinge schikking te komen of kan de claim worden afgewezen. Ook kan het Ommelander Ziekenhuis Groningen beslissen de (gehele of gedeeltelijke) behandeling over te dragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. De klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de claim een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor de 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 kan, na overleg met klager, van deze termijn gemotiveerd worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten.
5. De termijnen opgenomen in art. 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de schadeclaimbehandeling.

#### **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 ombudsfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De ombudsfunctionaris 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.

#### **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 klachtbemiddeling door ombudsfunctionaris**

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 ombudsfunctionaris 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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk 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 een dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een 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 Geschillencommissie Ziekenhuizen.

#### **Artikel 14 Geschillencommissie 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 Geschillencommissie Ziekenhuizen indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van 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 oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij voornoemde geschillencommissie.

#### **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 16 Registratie**

1. Indien de klacht 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**

1. Het OZG bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt vijf 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 zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij zelf. Hieronder vallen ook de kosten voor aanmelding bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

### **Artikel 20 Jaardocument**

Het OZG brengt jaarlijks conform de hiervoor vastgestelde termijn een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In dit verslag ten behoeve van het jaardocument van het OZG wordt tevens een selectie van de verbetermaatregelen voor de kwaliteit van zorg verwerkt die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses 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 het OZG 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, maar in ieder geval eens per twee jaar.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de ombudsfunctionaris en indien nodig de klachtenonderzoekscommissie, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de Vereniging Medische Staf.

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

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot aanpassing van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de ombudsfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 24 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.