

# Klachtenregeling Patiëntenzorg

**Sionsberg Netwerk Ziekenhuis**

### Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Op wie is deze klachtenregeling van toepassing?.....	3
3.	Begrippen .....	4
4.	De klachtenprocedure.....	4
4.1	<b>Advies vragen aan de klachtenfunctionaris.....</b>	<b>4</b>
4.2	<b>Klacht indienen bij de Raad van Bestuur .....</b>	<b>5</b>
4.3	<b>Behandeling van de klacht .....</b>	<b>6</b>
5.	Geschillencommissie .....	6
6.	Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	7
7.	Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling.....	7
8.	Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	8
9.	Geheimhouding.....	8
10.	Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	8
11.	Kosten .....	8
12.	Jaarverslag.....	9
13.	Openbaarmaking klachtenregeling .....	9
14.	Evaluatie.....	9
15.	Vaststelling en wijziging regeling .....	9
16.	Revisie .....	9

### 1. Inleiding

Sionsberg Netwerk Ziekenhuis (SNZ) staat als zorginstelling zo goed mogelijk klaar voor zijn patiënten. SNZ-medewerkers streven naar optimale zorg en een respectvolle bejegening. Toch kan er onverhoopt iets gebeuren waardoor u als patiënt teleurgesteld raakt of ontevreden bent. Voor die situaties is er de Klachtenregeling Patiëntenzorg. Deze regeling biedt een laagdrempelige opvang en afhandeling van uw klachten. Wij streven ernaar om klachten naar tevredenheid op te lossen en het vertrouwen zo snel mogelijk te herstellen. Daarnaast kan SNZ van uw klachten leren. Uw signalen van onvrede of klachten kunnen aanleiding zijn om maatregelen te nemen waardoor de kwaliteit van onze zorgverlening verbeterd kan worden.

Met deze regeling voldoen wij aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die o.m. beschrijft waaraan de afhandeling van klachten van cliënten in de zorg moet voldoen.

Laagdrempelige opvang en afhandeling houdt in dat u een gevoel van onvrede of een klacht altijd direct kunt bespreken met degenen, die een rol spelen bij het ontstaan van uw gevoelens van onvrede. Daarnaast kunt u altijd contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Deze kan u gratis ondersteuning en advies bieden bij het zoeken naar oplossingsrichtingen. Komt u er in onderling overleg niet uit? Wordt er geen oplossing gevonden? Dan kunt u uw klacht schriftelijk sturen aan de Raad van Bestuur van Sionsberg Netwerk Ziekenhuis.

### 2. Op wie is deze klachtenregeling van toepassing?

De klachtenregeling patiëntenzorg is van toepassing op patiënten (of diens vertegenwoordigers of nabestaanden) van Sionsberg Netwerk Ziekenhuis (SNZ).

*Patiënten van Cardiologie Centrum Dokkum (CCD) en DC Klinieken Dokkum (DC Dokkum) met een klacht, kunnen zich richten tot respectievelijk Cardiologie Centra Nederland of DC Klinieken, die ieder voor zich een eigen procedure kennen.*

### 3. Begrippen

- 1) Raad van Bestuur (RvB): Raad van Bestuur van Sionsberg Netwerk Ziekenhuis (SNZ).
- 2) SNZ: Sionsberg Netwerk Ziekenhuis.
- 3) Klacht: een uiting van onvrede over gedragingen of beslissingen, dan wel nalaten van gedragingen of beslissingen jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening.
- 4) Klager: een patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.
- 5) Aangeklaagde: Sionsberg Netwerk Ziekenhuis.
- 6) Geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.
- 7) Quasir: het expertisecentrum voor klachtenbemiddeling, waarmee Sionsberg Netwerk Ziekenhuis een overeenkomst heeft afgesloten voor bemiddeling van klachten door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- 8) Klachtenfunctionaris Quasir (KF): degene die belast is met de onafhankelijke opvang en bemiddeling van klachten en de ondersteuning van en advisering aan klager.
- 9) Klachtencommissie: onafhankelijke klachtencommissie Quasir die door de Raad van Bestuur kan worden gevraagd een uitspraak in de vorm van een zwaarwegend advies te doen over een door de RvB voorgelegde klacht.
- 10) 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 RvB over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe besloten is, zullen zijn gerealiseerd.
- 11) Wettelijke 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.
- 12) Geschillencommissie: de geschillencommissie ZKN (Zelfstandige Klinieken Nederland).

### 4. De klachtenprocedure

#### 4.1 Advies vragen aan de klachtenfunctionaris

U kunt een gevoel van onvrede altijd direct bespreken met de zorgprofessional die een rol speelt bij uw ontevredenheid. In veel gevallen kunt u er met betrokkene in een goed gesprek samen uitkomen.

Het kan echter zijn dat zo'n gesprek niet tot een oplossing leidt. Of misschien wilt u uw onvrede niet met de direct betrokkene bespreken.

Dan kunt u gratis hulp en advies inroepen van de klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. Deze KF is geschoold in klachtafhandeling, beschikt over ruime ervaring en opereert volkomen onafhankelijk. De KF kan u adviseren over het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht. Ook

kan de KF u bijstaan bij het zoeken naar passende oplossingsrichtingen of een bemiddelingstraject opstarten. In dat geval:

- Zorgt de KF voor hoor en wederhoor.
- Bemiddelt de KF tussen u en aangeklaagde.
- De KF maakt geen inhoudelijk verslag, maar legt voortgang van het proces en de gemaakte afspraken vast.
- Indien door bemiddeling een oplossing is bereikt, wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail aan klager en aangeklaagde, die dit vervolgens dienen te bevestigen.
- Indien ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt, verwijst de KF de behandeling terug naar de Raad van Bestuur SNZ, die de klachtenprocedure binnen de wettelijke termijn afhandelt.

De klachtenfunctionaris behandelt informatie strikt vertrouwelijk.

U kunt contact zoeken via:

- e-mail [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)
- tel.: 06 – 48445538 of 085 – 4874012 (ma t/m vrij van 09.00 tot 17.00 uur)
- post: Quasir, t.a.v. coördinator klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA MEPPEL

*U bent niet verplicht gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.*

## 4.2 Klacht indienen bij de Raad van Bestuur

Indien advies en bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u een klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Sionsberg Netwerk Ziekenhuis.

1. U dient uw klacht schriftelijk in via [raadvanbestuur@sionsberg.nl](mailto:raadvanbestuur@sionsberg.nl)
2. Een klacht mag worden ingediend door:
  - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
  - c. diens nabestaanden.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kunt u zich laten vertegenwoordigen door een door u aangewezen of gemachtigde persoon.
4. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, krijgt u bericht van de Raad van Bestuur, onder vermelding van de gronden.

*U kunt ook direct – zonder voorafgaande bemiddeling van de klachtenfunctionaris – een klacht indienen bij de RvB.*

### 4.3 Behandeling van de klacht

1. Nadat u een klacht hebt ingediend bij de Raad van Bestuur **ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging**. Vervolgens neemt het secretariaat van de Raad van Bestuur contact met u op om u verder te informeren over de gang van zaken.
2. De klacht wordt door de Raad van Bestuur zorgvuldig onderzocht.
3. De Raad van Bestuur kan – in overleg met u - besluiten uw klacht te laten onderzoeken door een onafhankelijke klachtencommissie.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing voor zowel u als voor SNZ.
5. Indien dit niet eerder is gebeurd kan ook in dit stadium bemiddeling plaatsvinden door de klachtenfunctionaris.
6. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
7. De Raad van Bestuur dient binnen de wettelijke periode van zes weken een schriftelijk en gemotiveerd oordeel te geven, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken. Indien verlenging aan de orde is, ontvangt u hiervan – voor het verstrijken van de termijn – een schriftelijke mededeling.

### 5. Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, is er sprake van een geschil. U kunt dan het geschil voorleggen aan [de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken](#).
2. U kunt de klacht ook voorleggen aan de geschillencommissie, wanneer de Raad van Bestuur niet binnen de wettelijke termijn schriftelijk heeft gereageerd.
3. U kunt alleen rechtstreeks – zonder eerst een oordeel van de Raad van Bestuur SNZ te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van u in redelijkheid niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden uw klacht bij de RvB SNZ indient.

## 6. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden wanneer een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en u meldt dat u de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer u prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht, neemt het secretariaat van de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie u de klacht hebt ingediend.
2. Er zal worden afgesproken met de andere zorgaanbieders wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

## 7. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling

1. Wanneer een klacht na meer dan 12 maanden na de gebeurtenis wordt ingediend en deze in alle redelijkheid niet meer (goed) verkend kan worden, kan besloten worden dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is, tenzij het eerder indienen van de klacht in redelijkheid niet van u mag worden gevergd. U zult hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. De klager kan een klacht intrekken. Wanneer u de klacht intrekt, zal deze niet verder worden behandeld. U kunt de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat u geen verdere behandeling van de klacht door SNZ wenst. De intrekking wordt schriftelijk aan u bevestigd. De aangeklaagde kan de klacht niet intrekken.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk aan u bevestigd onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.

## 8. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze klachtenregeling laat onverlet de mogelijkheid om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties.

## 9. 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, behalve wanneer een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## 10. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. SNZ bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt maximaal vijf jaar na afhandeling van de klacht bewaard. De Raad van Bestuur kan deze termijn verlengen, bijvoorbeeld als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt of wegens de mogelijkheid van een latere aansprakelijkheidsstelling.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

## 11. 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.



### 12. Jaarverslag

Sionsberg Netwerk Ziekenhuis stelt jaarlijks een geanonimiseerd verslag op over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oplossingen en oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen benoemd voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten.

### 13. 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 SNZ geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

### 14. Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de RvB dit wenselijk acht.

### 15. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur Sionsberg Netwerk Ziekenhuis.

### 16. Revisie

Eindverantwoordelijke : Raad van Bestuur Sionsberg Netwerk Ziekenhuis  
Auteur : Afdeling Kwaliteit & Veiligheid  
Datum laatste aanpassing : 19-03-2021