

Klachtenregeling

Sionsberg Netwerk Ziekenhuis

Inhoud

Inleiding.....	3
Afbakening: op wie is deze klachtenregeling van toepassing?	3
Algemene Bepalingen.....	4
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	4
Signaal van onvrede	6
Artikel 2. Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?	6
Artikel 3. De zorgverlener/ medewerker en of diens leidinggevende	6
Artikel 4. De klachtenfunctionaris	7
Klachtenbehandeling.....	9
Artikel 5. Het indienen van een klacht	9
Artikel 6. Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject	10
Artikel 7. Behandeling door klachtenfunctionaris	11
Artikel 8. Behandeling door de klachtencommissie	12
Artikel 9. Gevolgen van de uitspraak klachtenonderzoekscommissie.....	13
Artikel 10. In behandeling nemen schadeclaim.....	13
Artikel 11. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	13
Artikel 12. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling.....	14
Artikel 13. Geschilleninstantie.....	15
Artikel 14. Overige klacht- en meldmogelijkheden	15
Artikel 15. Geheimhouding.....	15
Artikel 16. Registratie, archivering en bewaartermijnen.....	15
Artikel 17. Archivering en bewaartermijn klachtendossier	16
Artikel 18. Kosten	16
Artikel 19. Jaarverslag.....	16
Artikel 20. Openbaarmaking klachtenregeling	16
Artikel 21. Evaluatie.....	17
Artikel 22. Vaststelling en wijziging regeling	17
Artikel 23. Datum van inwerkingtreding	17

Inleiding

Sionsberg Netwerk Ziekenhuis (SNZ) staat als organisatie zo goed mogelijk klaar voor zijn patiënten. SNZ-medewerkers streven naar optimale behandeling en respectvolle omgang met de patiënten. Toch kan er onverhoopt iets gebeuren waarover onvrede ontstaat. In het SNZ nemen wij uitingen van onvrede en klachten van patiënten uiterst serieus. Wij streven ernaar om klachten naar tevredenheid op te lossen en het vertrouwen zo snel mogelijk herstellen.

Daarnaast vinden we in SNZ dat we van klachten kunnen leren. Klachten kunnen aanleiding zijn om maatregelen te nemen waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

We adviseren patiënten om hun vragen, gevoelens van onvrede of klachten zoveel mogelijk te bespreken met de betrokken afdeling/het betrokken specialisme en de persoon die erbij betrokken is. Dit kan een (zorg)medewerker zijn of bijvoorbeeld een specialist of leidinggevende. Vaak kan in een goed gesprek al een oplossing gevonden worden.

Daarnaast kan de patiënt altijd de hulp invoeren van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is er voor de patiënt en zal samen met de patiënt de mogelijkheden onderzoeken om de klacht op te lossen. Ook hier wordt allereerst gezocht naar informele en praktische oplossingen.

Wanneer de mogelijke oplossingen niet naar wens en tevredenheid van de patiënt zijn, kan deze een officiële klacht indienen.

Dit klachtenreglement beschrijft de manier waarop in Sionsberg Netwerk Ziekenhuis klachten van patiënten behandeld worden, te beginnen bij de laagdrempelige en informele werkwijze.

Afbakening: op wie is deze klachtenregeling van toepassing?

Deze klachtenregeling is van toepassing op patiënten van Sionsberg Netwerk Ziekenhuis (SNZ). Daarnaast kunnen ook patiënten van Cardiologie Centrum Dokkum (CCD) en DC Klinieken Dokkum (DC Dokkum) hun klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris SNZ. De klachtenfunctionaris zal de patiënt vervolgens informeren over de mogelijkheden van klachtafhandeling. Daarnaast zal de klachtenfunctionaris de klacht doorgeven aan de klachtenfunctionaris van respectievelijk Cardiologie Centra Nederland of DC Klinieken. Indien de situatie zich ervoor leent en de klager hiermee instemt, kan de klachtenfunctionaris SNZ met patiënten van CCD en DC Klinieken de bemiddelingsfase doorlopen. Verzoeken om een oordeel of een financiële vergoeding kunnen uitsluitend volgens de eigen procedures van respectievelijk CCN en DC Klinieken in behandeling worden genomen.

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. patiënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder 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 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;
- f. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een uitspraak doet over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de RvB, die op grond daarvan het oordeel velt;
- g. klager: de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- h. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- i. 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 zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- j. Raad van Bestuur (RvB): Raad van Bestuur (directie) van Sionsberg Netwerk Ziekenhuis (SNZ);
- k. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- l. wettelijke termijn: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de RvB een oordeel over de klacht dient te geven. In geval klager besluit de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, zijn werkwijze en termijnen conform de klachtenregeling

Netwerk Ziekenhuis

Quasir van toepassing. Klager wordt hierover door de RvB binnen 5 dagen geïnformeerd;

- m. vertegenwoordiger: de persoon of personen die SNZ op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- 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 SNZ;
- p. zorgaanbieder: i.c. Sionsberg Netwerk Ziekenhuis;
- q. zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Toelichting

klacht

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een patiënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.

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 en een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.

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 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 van SNZ 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 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 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.
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/RvB of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van SNZ;
 - e. hij informeert de RvB zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of 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 directie;
 - 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 RvB 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 RvB 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 RvB 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 RvB, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.

Toelichting

Lid 1

Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie.

Lid 3

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van 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.*

Lid 6 en lid 7

Deze bepalingen 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.

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 digitaal te worden ingediend (klacht@sionsberg.nl) ;
 - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (digitaal) registreert;
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

Lid 1

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

Lid 2

Artikel 14, lid 1 Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de patiënt, een nabestaande van de patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de patiënt. Een vertegenwoordiger is degene die hiertoe op grond van de Wgbo bevoegd is.

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.

Lid 3

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

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

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 bevestiging**. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, 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 door de klachtenfunctionaris overgedragen aan de RvB en de afdeling Kwaliteit & Veiligheid voor bespreking en analyse;
 - b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. **verzoek om een oordeel:** de klacht zal worden behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie Quasir, waarmee de RvB SNZ een contract heeft afgesloten;
 - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van SNZ die belast is met de beoordeling van schadeclaims, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar.
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 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.
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 behandeling van de klacht plaatsvindt volgens de werkwijze en termijnen** zoals beschreven in de klachtenregeling Quasir.

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 klachtenfunctionaris voor bedoeld. De klachtenfunctionaris heeft dan ook de ruimte om de klacht, of die nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend, bespreekbaar te maken en op te lossen. Dat kan telefonisch of met een gesprek of anderszins.

Als ondanks de inspanningen van de klachtenfunctionaris geen oplossing kan worden bereikt, is het, om aanspraak te maken op de door de wet geregelde klachtenbehandeling, wel noodzakelijk dat er iets op schrift staat.

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) 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 wettelijke termijn waarbinnen klachten in beginsel tot een oplossing moeten worden gebracht.

Artikel 8. Behandeling door de klachtencommissie

De RvB van SNZ hecht belang aan een onafhankelijk onderzoek door een klachtencommissie. Hiertoe is een overeenkomst afgesloten met Quasir, een expertisecentrum voor o.a. klachtafhandeling.

Indien de bemiddelingsfase niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of wanneer klager vanaf het begin aangeeft een oordeel te wensen, dient de klager de klacht (opnieuw) rechtstreeks schriftelijk in bij de klachtencommissie Quasir via e-mail ambtelijksecretaris@quasir.nl, met een kopie/cc naar de Raad van Bestuur SNZ via e-mail klacht@sionsberg.nl.

1. De klager ontvangt binnen 5 dagen na ontvangst een procedurele reactie van de RvB SNZ, samen met de klachtenregeling Quasir.
2. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling conform [de klachtenregeling van Quasir](#).
3. De klachtencommissie komt binnen vier maand nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak.

Artikel 9. Gevolgen van de uitspraak klachtenonderzoekscommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie is juridisch niet bindend voor de zorgaanbieder.
2. De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de zorgaanbieder.
3. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur schriftelijk en gemotiveerd aan klager en klachtencommissie mede of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn.
4. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie alsmede de mededeling van de RvB is geen beroep mogelijk.

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 interne schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van SNZ.
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 staan vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.

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 SNZ 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. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling

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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door het SNZ 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 (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan SNZ 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 SNZ 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 voor te leggen aan de Geschilleninstantie.

Artikel 13. Geschilleninstantie

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** van de Zelfstandige Klinieken (ZKN).
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder 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.

Artikel 14. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

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, archivering en bewaartermijnen

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. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het elektronisch patiëntendossier van de patiënt bewaard.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 17. 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 twee 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.

Artikel 18. 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 19. Jaarverslag

Sionsberg Netwerk Ziekenhuis brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de 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.

Artikel 20. Openbaarmaking klachtenregeling

De RvB 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.

Artikel 21. Evaluatie

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

Artikel 22. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de RvB.

Artikel 23. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2020.