

Deze klachtenregeling beoogt te voorzien in een laagdrempelige afhandeling van klachten of uitingen van onvrede van cliënten van het Zaans Medisch Centrum. De regeling is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg (Wkkgz) en wordt op een zodanige wijze uitgevoerd dat begrip wordt getoond voor de positie van klager en aangeklaagde. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde al dan niet in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris. In de uitspraak over de klacht wordt aandacht besteed aan de oorzaak van de klacht en kunnen aanbevelingen worden geformuleerd ter voorkoming daarvan in de toekomst. De Raad van Bestuur wordt daarover geadviseerd. De Raad van Bestuur geeft een oordeel over de klacht indien een klager dit wenst.

## BEGRIPSBEPALINGEN ARTIKEL 1

### 1.1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Het Zaans Medisch Centrum (hierna te noemen ZMC). Het ZMC wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.
- b. Raad van Bestuur: Het bestuur van de stichting
- c. Patiënt : Natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van het ZMC.
- d. Patiëntenraad: de raad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het ZMC.
- e. Klager: De patiënt, dan wel namens de patiënt zijn vertegenwoordiger, naast-staande of nabestaande. Ingevolge artikel 14 2 lid 1 Wkkgz kan over een weigering om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen eveneens een klacht worden ingediend;
- f. Aangeklaagde: Een ieder binnen het ZMC werkzaam jegens wie een klacht wordt ingediend of het ZMC zelf.
- g. Klacht: Een klacht is een uiting van onvrede van of namens de patiënt over de zorg en/of dienstverlening door het ZMC of door binnen ZMC werkzame personen jegens een patiënt.
- h. Klachtenfunctionaris: De door de Raad van Bestuur aangestelde persoon die zich bezig houdt met klachtenopvang en bemiddeling.
- i. Klachtenopvang: Het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van patiënten en bezoekers,

- j. Klachtenbemiddeling: het bemiddelen bij klachten tussen aangeklaagde en klager, alsmede het bieden van ondersteuning bij een eventuele verdere aanpak van de klachten.
- k. Klachtenbehandeling: Het behandelen van een klacht door de klachtencommissie. De klachtencommissie doet een onderzoek dat resulteert in een advies aan Raad van Bestuur over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen.
- l. Geschilleninstantie: Een door de Minister erkende instantie die tot taak heeft om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De geschilleninstantie is bevoegd om uitspraak te doen over een geschil bij wijze van bindend advies en bij wijze van toekenning van een schadevergoeding tot € 25.000,-.
- m. Schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

## 1.2

Waar in deze klachtenregeling de 'hij-vorm' wordt gebruikt, wordt zo nodig de 'zij-vorm' gelezen.

### DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING ARTIKEL 2

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Recht te doen aan de patiënt door hem een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van een klacht te bieden.
- b. Verbetering van de zorgverlening en het aldus leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van het Zaans medisch centrum door het systematisch registreren van zowel de klachten als het naar aanleiding van die klachten uitgesproken oordeel en de daarbij gedane aanbevelingen.

### DE KLACHTENFUNCTIONARIS ARTIKEL 3

- a. Het ZMC heeft minimaal een onafhankelijk opererende klachtenfunctionaris die voldoet aan de wettelijke eisen. De klachtenfunctionaris informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling. De klachtenfunctionaris neemt alle klachten die per e-mail, telefonisch, schriftelijk of persoonlijk zijn ingediend, in behandeling. Deze functionaris helpt klagers verder en probeert klachten snel tot acceptabele oplossingen te brengen.
- b. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen haar/hem uit hoofde van diens functie bekend is geworden. De klachtenfunctionaris voert de functie onafhankelijk uit.
- c. De klachtenfunctionaris registreert alle klachten en registreert tevens in hoeverre de klacht tot tevredenheid van de klager is opgelost.
- d. De klachtenfunctionaris geeft nimmer een oordeel over de klacht.
- e. Een klacht die niet informeel kan worden opgelost, kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan, indien gewenst, de cliënt hierin begeleiden en helpen met het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris draagt hierbij tevens, met toestemming van klager, het klachtendossier over aan de klachtencommissie. De klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur inzake de beoordeling van een klacht.

- f. De termijnen in dit reglement worden zo nodig opgeschort als de klager akkoord gaat met een bemiddelingspoging. Van de opschortende werking wordt mededeling gedaan aan de klager.
- g. Indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van de klager is, kan deze besluiten om alsnog de klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- h. De klachtenfunctionaris kan gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen aan de Raad van Bestuur van het ZMC over het klachten- of kwaliteitsbeleid.
- i. De klachtenfunctionaris brengt halfjaarlijkse rapportages uit. Aansluitend vindt een groot werkoverleg plaats met alle leidinggevend en zorgmanagers. Eventuele trends/signalen zullen aan de Raad van Bestuur worden doorgegeven en door de leidinggevend en zorgmanagers worden opgepakt. De rapportages worden tevens naar de patiëntenraad en de VAR gestuurd en indien gewenst met hen besproken

#### OOORDEEL OVER DE ZORGVVERLEENING ARTIKEL 4

De klachtencommissie is gemandateerd door de Raad van Bestuur om een oordeel te geven over een klacht indien patiënt hierom vraagt.

#### DE KLACHTENCOMMISSIE ARTIKEL 5

##### 5.1

a. De klachtencommissie heeft de volgende samenstelling:

- De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste acht leden, waaronder de voorzitter en tenminste een, maar bij voorkeur twee, medisch specialisten.
- De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die de commissie ondersteunt in de uitvoering van de werkzaamheden. De ambtelijk secretaris maakt deel uit van de commissie.
- De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Personen werkzaam bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter
- De commissie is zodanig samengesteld dat een onafhankelijke, deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd. De commissieleden nemen deel op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- De klachtencommissie wordt secretarieel bijgestaan vanuit het ZMC.

b. De onafhankelijke Klachtencommissie heeft de volgende taken

- Het beoordelen van de ontvankelijkheid van ontvangen klachten;
- Het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, het geven van gelegenheid aan klager en aangeklaagde en andere relevante personen mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, toetsen van de ontvangen informatie)
- Het oordelen over de gegrondheid van een klacht, zo mogelijk vergezeld van aanbevelingen.
- Het registreren van de klachten en het registreren van de uitspraken.

c. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- Het instellen van een zelfstandig onderzoek.

- Het inwinnen van informatie bij aangeklaagde en bij anderen en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na schriftelijke toestemming van de patiënt met inachtneming van de wettelijke beperkingen.
- Het oproepen en horen van personen (binnen de instelling) die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- Het zo nodig inschakelen van deskundigen.

## 5.2

De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend wordt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

## 5.3

Ontvankelijkheid van een klacht m.b.t. behandeling door de klachtencommissie

Een klacht is niet ontvankelijk, als

- a. De klacht wordt ingediend door een persoon die werkzaam is voor het ZMC, die dit niet doet in de hoedanigheid van patiënt.
- b. De klacht geen betrekking heeft op het ZMC of op voor het ZMC werkzame personen.
- c. De klacht anoniem is ingediend.
- d. De klacht is ingediend namens een patiënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is).
- e. Een (nagenoeg) gelijke klacht van de patiënt nog bij de klachtenfunctionaris in behandeling is.
- f. De klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe van belang zijnde feiten hebben voorgedaan.
- g. De klacht, indien het een medisch inhoudelijke klacht betreft, niet is ingediend binnen 3 jaar, nadat klager op de hoogte is van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, of redelijkerwijs had moeten zijn.
- h. de klacht, indien het een bejegeningklacht betreft, niet is ingediend binnen zes maanden, nadat de communicatie waarover de klacht handelt, heeft plaatsgevonden.
- i. het belang van de klager of het gewicht van het onderhavige geschil kennelijk onvoldoende is;
- j. er onvoldoende perspectief is dat nader onderzoek van de klacht de nodige gegevens oplevert om een oordeel te kunnen vormen.
- k. de klager geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;

## 5.4

Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de ambtelijk secretaris in overleg met de voorzitter.

Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld

aan klager. De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims. Klachten over facturen worden doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.

#### 5.5

De klager en de aangeklaagde kunnen gemotiveerd schriftelijk bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden,( inclusief de voorzitter) binnen de commissie aan de behandeling van de klacht (waking). De voorzitter, of indien het de voorzitter zelf betreft zijn plaatsvervanger, beslist over deze bezwaren en deelt dit besluit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de leden van de commissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een plaatsvervangend lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

#### 5.6

De klachtencommissie kan klager en aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen oproepen voor een hoorzitting, indien de commissie dit noodzakelijk of wenselijk acht in het kader van het onderzoek naar de klacht. De hoorzitting heeft een besloten karakter. Partijen worden gehoord in elkaars aanwezigheid. Als de klager of aangeklaagde daartoe uitdrukkelijk en gemotiveerd de wens te kennen geven, kan de voorzitter de gelegenheid tot hoor in afwezigheid van de beklagde, respectievelijk de klager geven. Van dit horen wordt een verslag opgemaakt. De deelcommissie stelt de afwezige klager of aangeklaagde in kennis van de inhoud van het verslag en biedt hem de gelegenheid hierop te reageren.

#### 5.7

Bij een hoorzitting zijn tenminste de voorzitter of vicevoorzitter en een van de leden van de commissie aanwezig, alsmede de secretaris. De aanwezige commissieleden rapporteren aan de klachtencommissie in de eerstvolgende vergadering. De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling, op verzoek, inzage en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel mede zal baseren.

#### 5.8

In geval van een klacht die betrekking heeft op ketenzorg, zal de voorzitter van de klachtencommissie in overleg met de betrokken andere zorg verlenende instantie zorgdragen voor een gecoördineerde aanpak van de klacht(en), tenzij de klager daarvoor geen toestemming verleend. Voorwaarde is, dat bij alle betrokken partijen een afzonderlijke klacht is ingediend.

#### 5.9

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard. Daarna worden de stukken door de secretaris vernietigd. Het geanonimiseerde rapport blijft bewaard. De ambtelijk secretaris beheert en archiveert de klachtdossiers.

## INDIENEN KLACHT ARTIKEL 6

### 6.1

1. Een klacht aan de klachtencommissie wordt schriftelijk of per e-mail ingediend. De klachtencommissie kan een klacht niet ontvankelijk verklaren of (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond.
2. In het geval er geen feiten zijn, of objectieveerbare omstandigheden, die stellingen van klager en aangeklaagde onderbouwen kan de klachtencommissie gemotiveerd afzien van een gegrond of ongegrond verklaring.
3. Een klacht kan 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.
4. Bij de indiening en verdere afhandeling van de klacht kan de klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

### 6.2

#### Termijnen en uitspraak

- a. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor, dat binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- b. Indien een klacht naar het oordeel van de voorzitter van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt de voorzitter de klager alsnog in de gelegenheid binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen, waarmee de klacht als definitief ingediend wordt beschouwd.
- c. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht ontvankelijk is, doet zij binnen een week na ontvangst van de definitieve klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. Indien er meerdere verweerders zijn, zullen hun namen aan alle verweerders worden meegedeeld.
- d. De ambtelijk secretaris zendt een kopie van het verweerschrift aan klager.
- e. Indien de commissie na ontvangst van het in sub c bedoelde verweerschrift over voldoende informatie beschikt, kan zij besluiten meteen een uitspraak te doen. Zij zal dat motiveren in de uitspraak.
- f. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan op grond van de klachtenbehandeling aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur
- g. De Klachtencommissie kan geen maatregelen treffen of sancties opleggen. Zij zal zich onthouden van een oordeel over aansprakelijkheid van de verweerder en het ziekenhuis.
- h. De klachtencommissie is bevoegd tot inzage in het medisch dossier, na toestemming van klager.

- i. De Klachtencommissie is bevoegd om - na toestemming van klager en kennisgeving aan verweerder - binnen en buiten de organisatie van het ziekenhuis informatie op te vragen, die een bijdrage kan leveren aan de oordeelsvorming. Medewerkers van het ziekenhuis zijn verplicht aan desbetreffende verzoeken van de commissie te voldoen.
- j. De commissie is bevoegd, na toestemming van klager, om vragen voor te leggen en advies in te winnen bij een extern deskundige. De ambtelijk secretaris zal het rapport van de deskundige in kopie toezenden aan klager en verweerder.
- k. De klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht, binnen zes weken, nadat de klacht definitief is geworden (zie artikel 2 van de procedure klachtencommissie).
- l. Indien de klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, wordt dit voor het verstrijken van de termijn medegedeeld aan klager(s) en aan degene(n) op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken nadat klacht definitief is geworden.
- m. Indien de klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan klager en aangeklaagde(n). De klachtencommissie geeft aan, waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel kan worden verwacht. De klachtencommissie verzoekt klager om haar binnen twee weken te laten weten, of zij het oordeel wil afwachten en de klacht nog niet voorlegt aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
- n. Indien een klacht ongegrond verklaard is, wordt de uitspraak direct naar klager(s) en aangeklaagde(n) gestuurd, met een afschrift naar de Raad van Bestuur.
- o. Indien de klacht, of een klachtonderdeel gegrond is verklaard, wordt deze eerst naar de Raad van Bestuur gestuurd, om deze vervolgens twee weken de tijd te geven om aan te geven welke maatregelen getroffen zullen worden en binnen welke termijn.
- p. Indien de klachtencommissie geen reactie van de aangeklaagde ontvangt, dan wel op basis van de reactie van oordeel is dat er ten onrechte geen maatregelen zijn genomen, dan wel de genomen maatregelen ontoereikend zijn, én de klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter als bedoeld in de Wkkgz, doet de klachtencommissie hiervan melding aan de RvB ZMC met daarbij het advies om een melding te doen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- q. Tegen een uitspraak van de Klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld. De commissie gaat niet inhoudelijk in op eventuele reacties op een uitspraak.
- r. De klachtencommissie doet haar uiterste best, om binnen de gestelde termijnen van de wet Wkkgz een uitspraak te doen, maar kan hiervan afwijken, indien een zorgvuldige klachtenafhandeling daarom vraagt. Dit wordt besloten in overleg met klager.

### 6.3

Ingeval de klacht tevens een aansprakelijkheidsstelling bevat, wordt een afschrift van de klachtbrief ter afwikkeling naar de Raad van Bestuur gestuurd.

#### DE GESCHILLENINSTANTIE ARTIKEL 7

- a. De zorgaanbieder is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
- b. Deze geschilleninstantie voldoet aan de diverse eisen zoals zijn neergelegd in de Uitvoeringsregeling van de Wkkgz.
- c. De geschilleninstantie kan de Raad van Bestuur opleggen om een schadevergoeding die samenhangt met een klacht van de patiënt uit te keren tot een bedrag van € 25.000
- d. Uitspraken van de geschilleninstantie zijn bindend.
- e. De klager kan zich wenden tot de geschilleninstantie als:
  - De klager niet tevreden is over de schriftelijke reactie en het oordeel van de Raad van Bestuur met betrekking tot de klacht.
  - Als de klachtbepalingen in de Wkkgz niet zijn nageleefd, bijvoorbeeld door niet binnen de wettelijke termijn schriftelijk op een klacht te reageren.
  - Als van een klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht aan de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie voorlegt.
  - Hij na behandeling van de klacht door de klachtencommissie en/of de klachtenfunctionaris een oordeel en eventuele schadevergoeding van de geschilleninstantie wil hebben.
- f. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 4 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.
- g. De klachtenfunctionaris of de klachtencommissie brengt de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

#### SLOTBEPALINGEN ARTIKEL 8

- a. Bij disfunctioneren van een lid van de klachtencommissie, in die zin dat de overige commissieleden worden belemmerd in het adequaat behandelen van klachten, en de overige commissieleden van mening zijn dat het disfunctionerende commissielid moet aftreden en worden vervangen, kan de Raad van Bestuur op verzoek van de overige leden van de klachtencommissie daartoe besluiten.
- b. De Raad van Bestuur kan leden uit hun functie ontheffen bij verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen op grond waarvan de handhaving van het lidmaatschap van de klachtencommissie redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- c. Om dezelfde redenen genoemd in lid b. kan de secretaris uit diens functie ontheven worden.
- d. De Raad van Bestuur is na consultatie van de voorzitter van de klachtencommissie gerechtigd tot wijziging van dit reglement.
- e. De patiëntenraad wordt in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit van de Raad van Bestuur inzake vaststelling of wijziging van deze klachtenregeling en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten.



- f. Het advies wordt op zodanig tijdstip gevraagd, dat het van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit.
- g. Deze klachtenregeling zal een jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd. Bij deze evaluatie wordt naast de klachtencommissie, tenminste ook de klachtenfunctionaris en de patiëntenraad betrokken.
- h. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Dit reglement is de herziening van de klachtenregeling van 2017 en treedt op 1 januari 2018, met terugwerkende kracht, in werking.

Aldus vastgesteld door:                      dr. W.J. van der Kam                      d.d. 18 april 2018