

Streekziekenhuis
Koningin
Beatrix



Klachtenregeling
Streekziekenhuis Koningin Beatrix Winterswijk

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Zorgaanbieder:** het Streekziekenhuis Koningin Beatrix te Winterswijk, dan wel personen die voor het Streekziekenhuis Koningin Beatrix werkzaamheden verrichten jegens een cliënt. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze regeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.
- **Cliëntenraad:** De Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder.
- **Cliënt:** Natuurlijke persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder.
- **Aangeklaagde:** Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- **Klacht:** Elk naar voren gebracht aspect van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over het functioneren van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening. Klachten over financiële vergoeding van de geleverde zorg vallen hier niet onder (bijvoorbeeld over DBC, tarieven, eigen risico etc.). Deze klachten worden ingenomen en afgehandeld door afdeling Debiteurenbeheer.
- **Geschil:** Een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, zonder dat de klager daarin berust.
- **Klager:** Degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door iemand anders namens de cliënt of door een nabestaande van de cliënt.
- **Nabestaande:** Natuurlijk persoon, die voldoet aan één of meer van de volgende kwalificaties:
 - de wettelijke vertegenwoordiger bij leven van de cliënt
 - de persoon, die door de overledene bij leven expliciet is gemachtigd
 - de echtgenoot/partner van de overledene
 - een ouder, kind, broer of zuster
 - een direct bij de behandeling van de overleden cliënt betrokken persoon
- **Klachtenfunctionaris:** De door de zorgaanbieder aangewezen persoon die belast is met de onpartijdige klachtenopvang, klachtenbemiddeling, afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent.
- **Klachtenonderzoekscommissie:** Een door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke commissie die belast is met het behandelen en onderzoeken van een schriftelijk ingediende klacht en met het adviseren van de zorgaanbieder over het oordeel over de klacht conform de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg.
- **Klachtenopvang:** Werkzaamheden van de klachtenfunctionaris naar aanleiding van een klacht, die gericht zijn op herstel van de vertrouwensrelatie en het zo mogelijk oplossen van de klacht.
- **Klachtenbemiddeling:** De begeleiding door de klachtenfunctionaris, als onpartijdige derde, van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van onvrede.
- **Klachtenbehandeling:** Het door de Klachtenonderzoekscommissie onderzoeken en beoordelen van een klacht, resulterend in een advies aan de zorgaanbieder en een uiteindelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht door de zorgaanbieder, al dan niet vergezeld van beslissingen of maatregelen naar aanleiding van een klacht.
- **Oordeel:** een standpunt of bericht 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.
- **Termijn:** De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken, waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- **Schadeclaim:** Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

- **Privacyhandboek:** Richtlijnen voor het omgaan met gegevens van patiënten in het Streekziekenhuis Koningin Beatrix.
- **Wet:** Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- **Hij/zij:** In deze regeling wordt de hij-vorm gebruikt. Waar “hij” staat, kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het bieden van een (kosteloze) procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van een klacht.
2. Het recht doen aan de belangen van de individuele klager en aangeklaagde door een zorgvuldige afhandeling van een klacht.
3. Het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde.
4. Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder door het zelfstandig doen van aanbevelingen door de klachtenfunctionaris, dan wel het opnemen van aanbevelingen in adviezen van de klachtenonderzoekscommissie over gesignaleerde knelpunten in de zorg en/of dienstverlening door de zorgaanbieder.

Artikel 3 Indiening van de klacht

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om te trachten op deze wijze samen tot een oplossing te komen.
2. De klager kan hierbij ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris. Dit kan mondeling, telefonisch en schriftelijk/elektronisch.
3. Indien overleg tussen de klager en aangeklaagde met hulp van de klachtenfunctionaris niet heeft geresulteerd in een oplossing van de klacht zonder dat de klager daarin berust, kan de klager zijn klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtenonderzoekscommissie of een andere externe instantie zoals de Geschillencommissie Zorg (ziekenhuizen, waarbij het Streekziekenhuis Koningin Beatrix is aangesloten), de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege, de civiele- of de strafrechter.
4. Indien na overleg tussen klager en klachtenfunctionaris blijkt dat de klager een schadevergoeding wenst, informeert de klachtenfunctionaris de klager over de mogelijkheden.

Artikel 4 Ontvangst van de klacht

1. De klachtenfunctionaris reageert binnen 7 werkdagen in geval van ontvangst van een schriftelijke/elektronische klacht naar de klager en bespreekt op basis van het doel van de klager de mogelijkheden tot behandeling.
2. De klager bepaalt na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris het traject. Dit kan zijn:
 - a) verzoek om registratie: indien klager alleen een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd door de klachtenfunctionaris.
 - b) verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.
 - c) verzoek om een oordeel: de klachtenfunctionaris verwijst naar de klachtenonderzoekscommissie.
 - d) verzoek om een financiële vergoeding: de klachtenfunctionaris informeert de klager over de mogelijkheden.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en volgens de 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 kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
3. Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 2 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
5. De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht van de klager waarbij zal worden uitgevraagd wat het doel, de wens is van de cliënt.
6. De klachtenfunctionaris geeft advies en informatie over de verschillende procedures met betrekking tot klachten.
7. De klachtenfunctionaris doet onderzoek en handelt klachten af.
8. De klachtenfunctionaris bemiddelt, op voorstel van de klager, tussen de zorgaanbieder en/of aangeklaagde en de klager.
9. De klachtenfunctionaris vraagt, na indiening van de klacht en het verzoek tot bemiddeling, een visie op de klacht van de aangeklaagde.
10. De klachtenfunctionaris rapporteert aan alle betrokkenen over de resultaten van de bemiddeling van de klacht, inclusief de verbetervoorstellen aan de aangeklaagde.
11. De klachtenfunctionaris ondersteunt zo nodig de klager bij het schriftelijk vastleggen van de klacht.
12. De klachtenfunctionaris informeert de klager indien er sprake is van een schadeclaim, op welke wijze deze ingediend kan worden.
13. De klachtenfunctionaris wijst de klager, indien er sprake is van een geschil, op de mogelijkheid zich te wenden tot een ander daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling kan nemen. Dit kunnen zijn de Klachtenonderzoekscommissie, de Geschillencommissie Zorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal tuchtcollege of de civiele- of strafrechter. Daarnaast kan de klager, voor het indienen van een schadeclaim, zich schriftelijk wenden tot de Raad van Bestuur of de Geschillencommissie Zorg (ziekenhuizen).
14. De klachtenfunctionaris meldt en bespreekt organisatorische klachten met de teammanager van de betreffende afdeling. Deze afdeling brengt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de genomen maatregelen.
15. De klachtenfunctionaris registreert alle bij hem ingediende klachten en schrijft een jaarverslag op basis van de registratie.
16. De klachtenfunctionaris signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
17. De klachtenfunctionaris 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.

Artikel 6 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd (medische) inlichtingen in te winnen bij personen die direct bij de klacht betrokken zijn, dit na toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.
2. De klachtenfunctionaris is bevoegd onderzoek te verrichten, onder andere door gesprekken te voeren met personen die direct bij de klacht betrokken zijn.

Artikel 7 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover mondeling of schriftelijk/elektronisch worden geïnformeerd betreffende de reden van het niet in behandeling nemen. De klager zal daarbij worden geïnformeerd over de mogelijkheden die er verder zijn.

2. Een klacht kan niet verder worden behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling, schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst.
3. In geval van dringende reden kan de klachtenfunctionaris besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de klachtenfunctionaris kan worden verlangd.

Artikel 8 Opeenvolgende klachttrajecten

1. Indien klager kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 9 Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

2. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, dan kan de Raad van Bestuur besluiten om de klacht voor te leggen aan de klachtenonderzoekscommissie om haar te adviseren over de klacht. Hiertoe maakt het SKB gebruik van de klachtenonderzoekscommissie van het MST.
3. De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt klachten van medisch inhoudelijke en organisatorische aard die haar worden voorgelegd.
4. De klachtenonderzoekscommissie bestaat in ieder geval uit een juridisch geschoolde voorzitter, een medisch specialist, een verpleegkundige, een lid voorgedragen door de cliëntenraad en een lid voorgedragen door de regionale huisartsenvereniging. De klachtenonderzoekscommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
5. Afhankelijk van de voorliggende klacht kan interne en externe expertise worden ingeschakeld om de klacht te beoordelen.
6. De klachtenonderzoekscommissie geeft op basis van onderzoek naar de klacht een gemotiveerd advies aan de Raad van Bestuur, op basis waarvan de Raad van Bestuur een oordeel geeft over de klacht.
7. De klachtenonderzoekscommissie baseert haar advies op een deugdelijke motivering en communiceert met betrokkenen over de termijnen waarbinnen het advies kan worden gegeven. De klager en de betrokken medewerker(s) ontvangen van het advies een afschrift. Van het advies kunnen aanbevelingen over het verhogen van de kwaliteit van zorg in het SKB in het algemeen onderdeel uitmaken.
8. De klachtenonderzoekscommissie is bevoegd tot het inwinnen van informatie en het raadplegen van relevante dossiers, voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de patiënt of diens vertegenwoordiger, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de zorgverlener en de daaromtrent geldende procedures in het SKB.
9. De werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie wordt vastgelegd in een eigen reglement. In dit reglement is in ieder geval geregeld:
 - a) Het aanspreekpunt voor klager en aangeklaagde tijdens het traject;
 - b) De wijze van onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie;
 - c) De samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie;
 - d) Het verloop van de procedure;
 - e) De termijnen waarbinnen tot een zienswijze over de gegrondheid wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.

Artikel 10 Oordeel

1. Na ontvangst van de zienswijze van de klachtenonderzoekscommissie over de gegrondheid van een klacht geeft de Raad van Bestuur daarover haar oordeel in de zin van de Wkkgz. Dit oordeel omvat de inhoudelijke reactie op de klacht en welke maatregelen er eventueel worden getroffen. Dit oordeel wordt aan de klager gestuurd, de aangeklaagde ontvangt hiervan een kopie.
2. Indien de Raad van Bestuur of de 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. Hierbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.

3. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 sub c van start is gegaan. De termijnen worden opgeschort gedurende de tijd dat de klager nog niet heeft gereageerd op een verzoek om nadere informatie.
4. Indien de Raad van Bestuur of de klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een zorgvuldige afhandeling en duurzame oplossing, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt vermeld waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Aan de klager zal worden verzocht om binnen twee weken te laten weten of hij bereid is het oordeel af te wachten en de klacht niet voor te leggen aan de Geschilleninstantie. Is de klager hiertoe niet bereid, dan kan de klachtbehandeling door het SKB worden beëindigd.
5. De Raad van Bestuur meldt aan de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, dat hij de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen voor te leggen. Hierbij wordt vermeld binnen welke termijn de klager dit kan doen alsmede het adres en de website van de Geschilleninstantie.

Artikel 11 Bekendmaking van de klachtenregeling

- De zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.
- De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 12 Slotbepalingen

- Deze regeling wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur en kan worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken. Vaststelling, wijziging of intrekking vindt plaats na overleg met de klachtenfunctionaris, de klachtenonderzoekscommissie en de Cliëntenraad.
- Een evaluatie van deze regeling zal plaatsvinden door de Raad van Bestuur één jaar na inwerkingtreding van de regeling en vervolgens om de drie jaar.
- Na vaststelling van de klachtenregeling draagt de Raad van Bestuur zorg voor het bekendmaken ervan in de organisatie.
- In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.
- Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2022.