

## Inleiding

[Medisch Spectrum Twente \(MST\)](#) neemt klachten van patiënten zeer serieus; klachten geven immers inzicht in hoe de verleende zorgverlening wordt ervaren. Klachten kunnen leiden tot verbetering van de zorg en door adequaat om te gaan met klachten kan het vertrouwen van de patiënt of diens vertegenwoordiger in de zorgverlening worden behouden of hersteld.

Voorliggende klachtenregeling is een bewerking van de [modelklachtenregeling van de NVZ/NFU/VKIG\[1\]](#) en vormt een uitwerking van hoofdstuk 3 van de [Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg \(Wkkgz\)](#). Deze wet, die op 1 januari 2016 in werking is getreden, alsmede het Uitvoeringsbesluit Wkkgz, verplichten zorgaanbieders per 1 januari 2017 een klachtenregeling te hebben, waarin is geregeld dat klachten laagdrempelig kunnen worden gemeld en transparant worden afgehandeld, desgewenst met behulp van een klachtenfunctionaris.

De regering heeft tijdens de behandeling van de wet benadrukt dat de interne klachtenregeling van een zorgaanbieder zo veel mogelijk dient te voorzien in een informele oplossingsgerichte aanpak van klachten en uitingen van onvrede, juist om escalatie te voorkomen<sup>[2]</sup>. De inzet van een klachtenfunctionaris kan voorkomen dat «uitingen van onvrede» uiteindelijk formele klachten in de zin van de Wkkgz worden. Met «uitingen van onvrede» worden situaties bedoeld waarbij nog geen sprake is van een formele schriftelijke klacht, maar waarbij wel sprake is van een ontevreden cliënt.

De Wkkgz stelt als eis dat de zorginstelling binnen zes tot tien weken na ontvangst van een schriftelijke klacht een oordeel geeft over de klacht. Dit oordeel, dat schriftelijk aan de klager kenbaar wordt gemaakt, kan bestaan uit een inhoudelijk oordeel over de klacht of het benoemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht, maar kan ook de mededeling zijn dat de klacht in behandeling is genomen al dan niet onder verwijzing naar afspraken die tussen de klager en MST zijn gemaakt over de behandeling van de klacht. Met dit oordeel wordt een duidelijk moment gemarkeerd waarop MST aan de klager laat weten dat de klacht serieus wordt genomen.

Na deze termijn van zes tot tien weken heeft de klager in beginsel het recht om zijn klacht voor te leggen aan de [Geschillencommissie Ziekenhuizen](#).

Met de inwerkingtreding van de Wkkgz is de verplichting voor zorgaanbieders om een onafhankelijke klachtencommissie in stand te houden komen te vervallen. In plaats hiervan dienen zorgaanbieders vanaf 1 januari 2017 zich aan te sluiten bij een Geschilleninstantie Ziekenhuizen, die klachten van patiënten over verleende zorg onafhankelijk beoordeelt en een schadevergoeding tot € 25.000,00 kan toekennen. Dit neemt niet weg dat zorgaanbieders ervoor kunnen kiezen om daarnaast ook zelf een intern onderzoek door een onderzoekscommissie aan te bieden.

MST heeft al veel jaren ervaring met de inzet van klachtenfunctionarissen die onafhankelijk en onpartijdig een prominente rol spelen in de klachtopvang. Zij staan zowel de patiënt of diens vertegenwoordiger bij als zij een klacht hebben, als de medewerker om deze te adviseren hoe om te gaan met onvrede van een patiënt of diens naaste. In deze klachtenregeling wordt hun positie verder versterkt en hun rol ten aanzien van informele klachten – in lijn met de bedoeling van de Wkkgz - expliciet benoemt.

Met deze regeling wordt ook de uitvoering van het besluit van de Raad van Bestuur getiteld 'De klachtencirkel gesloten en geborgd' van 20 juli 2010 verder aangescherpt. Met dit besluit, genomen naar aanleiding van het [rapport Lemstra I 'En waar was de patiënt...?'](#) over de (verdeelde) klachtopvang in MST, zijn maatregelen genomen om de patiëntveiligheid en de patiënttevredenheid te vergroten door een integrale benadering van een patiënt die niet tevreden is over de verleende zorg. Uitgangspunt hierbij is een laagdrempelige opvang en behandeling van klachten, in te dienen op een voor de patiënt duidelijk herkenbare plaats en een interne behandeling van de onvrede of klacht die zo veel mogelijk op de plaats waar de onvrede is ontstaan, plaatsvindt. In het geval van een formele klacht, zo stelt het voornoemde besluit van de Raad van Bestuur, wordt de behandeling afgesloten met een brief van de Raad van Bestuur aan de klager. In de Wkkgz – en daarmee ook in voorliggende regeling – zijn deze elementen opgenomen.

MST heeft ervoor gekozen om in plaats van een klachtencommissie – deze commissie was ingesteld op basis van de vorige klachtwet, de [Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector \(WKCZ\)](#) - een klachtenonderzoeksteam in te stellen die klachten kan onderzoeken over verleende medische zorg, inclusief de organisatie daarvan. Dit team bestaat in de kern uit een juridisch geschoolde voorzitter en de Medical Safety Officer van MST en kan afhankelijk van de voorliggende klacht met de nodige interne- en externe expertise worden uitgebreid. Een klacht kan direct na ontvangst via de klachtenfunctionaris aan dit team worden voorgelegd of via de Raad van Bestuur als een bemiddelingstraject met de klachtenfunctionaris voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid en de

klager instemt met dit nader onderzoek. Het klachtenonderzoeksteam adviseert over de klacht direct aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur geeft vervolgens op basis van dit advies een oordeel over de klacht.

Voor klachten die vallen onder de [Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen \(Bopz\)](#) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz zijn specifieke regels gesteld. Deze klachten worden in eerste instantie behandeld door de Stichting Patiëntvertrouwenspersoon. In voorkomende gevallen kan een klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie BOPZ van MST.

Voorliggende klachtenregeling biedt een kader voor de afhandeling van klachten. Voor MST blijft een belangrijk uitgangspunt dat klachtafhandeling om maatwerk vraagt. Daarom kan in goed onderling overleg een andere wijze van afhandelen dan in deze regeling beschreven worden afgesproken.

Tenslotte: daar waar in deze regeling gesproken wordt over “zij/ haar” kan ook “hij/ zijn” worden gelezen.

## Organisatie klachtopvang MST

### Algemeen

Deze klachtenregeling maakt onderscheid tussen formele en informele klachten. Formele klachten zijn, in overeenstemming met de Wkkgz, schriftelijk ingediende klachten. Over deze klachten dient MST binnen zes tot tien weken een oordeel te geven. Dit oordeel hoeft geen eindoordeel te zijn, maar kan ook bestaan uit een met de klager afgesproken procedure-afspraken over de verdere afhandeling van de klacht. Informele klachten zijn alle andere klachten.

### Informele klachten

Voor informele, mondelinge, klachten gelden geen wettelijke regels of procedurevoorschriften. Zij kunnen snel en met een aanpak die specifiek past bij de voorliggende klacht, worden opgelost of in ieder geval zodanig worden besproken dat voor de klager een bevredigende oplossing wordt gevonden. Deze klachten worden zo veel mogelijk door de betreffende medewerker of diens leidinggevenden of door het management van de afdeling in kwestie behandeld. De klachtenfunctionaris kan hier ook een belangrijke rol in spelen. Zij kan hiervoor worden gevraagd door de klager of door de betreffende medewerker of afdeling.

Mondelinge, informele, klachten kunnen bij de medewerker, bij zijn leidinggevende of manager dan wel bij het Patiënten Service Centrum worden ingediend.

Het is de bedoeling van de Wkkgz om drempels tussen de patiënt en de zorgaanbieder weg te nemen en om zoveel mogelijk onvrede in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen en wel daar waar zij is ontstaan, zodat een formele klacht wordt voorkomen. Hier kan de klachtenfunctionaris een cruciale rol spelen. In de praktijk is namelijk gebleken dat naarmate de behandeling van een klacht verder verwijderd is van het niveau waarop de klacht is ontstaan, het vinden van een bevredigende oplossing moeilijker is.

In navolging van de Wkkgz stimuleert MST patiënten of diens vertegenwoordiger, die ontevreden zijn over de verleende zorg, om de klachtenfunctionaris in een vroeg stadium om advies te vragen. Hetzelfde geldt voor de medewerker die ontevredenheid vermoedt of daarmee wordt geconfronteerd. De klachtenfunctionaris heeft alle ruimte om een gevoel van onvrede of een klacht, of die nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend, bespreekbaar te maken en bij te dragen aan een oplossing. Dat kan telefonisch of met een gesprek of anderszins.

Het is uiteindelijk aan de klager om te kiezen voor een formele of informele klacht. Bij deze keuze kan het Patiënten Service Centrum of een klachtenfunctionaris behulpzaam zijn.

### De schriftelijk ingediende, formele, klacht

Er is sprake van een formele klacht in de zin van de Wkkgz als deze schriftelijk is ingediend. MST heeft een klachtenformulier ontwikkeld waarin de klager de informatie kan beschrijven die noodzakelijk is voor de behandeling van zijn klacht. Zo dienen in ieder geval de naam, geboortedatum en contactgegevens van de patiënt ingevuld te worden en de naam en contactgegevens van de klager als deze een ander is dan de patiënt. Ook wordt gevraagd de kernpunten van de klacht te formuleren en dient benoemd te worden over welke medewerker of afdeling de klacht gaat. Van de klager wordt verwacht dat hij voldoende bereikbaar is om zijn klacht nader te verduidelijken. De klacht wordt in behandeling genomen als de noodzakelijke informatie hiervoor door de klager is verstrekt. De klachtenfunctionaris kan hierbij behulpzaam zijn.

Door een aantal punten over de klacht op het moment van indienen helder op papier te hebben, kan direct na de formele ontvangst van de klacht de kern worden aangepakt door de juiste persoon of afdeling binnen MST. Dit komt een vlotte en ook efficiënte afhandeling van de klacht ten goede. In principe worden daarom alleen volledig ingevulde klachtenformulieren in ontvangst genomen. Wanneer in een brief ook alle noodzakelijke informatie staat beschreven, dan kunnen deze ook voldoen. Zo nodig neemt de klachtenfunctionaris proactief contact op met de klager om de klacht nader te verduidelijken.

Het klachtformulier kan worden ingediend per post, bij het Patiënten Service Centrum.

Wanneer de klacht voldoende concreet is omschreven, bevestigt MST aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen. De klager krijgt hierbij informatie over wie de klacht in behandeling heeft en wie voor hem aanspreekpunt is. Vanaf dit moment gaat de wettelijke beslistermijn van zes tot tien weken lopen.

De klager kan er ook voor kiezen om niet het klachtbehandelingstraject te doorlopen, maar alleen een melding te doen van zijn klacht. MST zal dan de ontvangst van de klacht bevestigen en het verder intern in behandeling nemen zonder de klager in dit proces te betrekken.

### **Behandeling van de schriftelijke klacht**

Iedere schriftelijke klacht wordt door de klachtenfunctionaris gelezen en getrieerd. Dit laatste houdt in dat zij de klacht, zo nodig in overleg met de klager, intern 'op het juiste bureau' neerlegt. Zij zal de klacht zelf in behandeling nemen of er zorg voor dragen dat de klacht in behandeling wordt genomen door het management van de afdeling in kwestie.

Met de klager wordt de wijze waarop de klacht verder wordt behandeld of onderzocht besproken. Een gesprek tussen de klager en de betrokken medewerker of diens leidinggevende maakt in beginsel standaard onderdeel uit van elk traject.

Wanneer de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan alsnog een onderzoek worden gevraagd aan het klachtenonderzoeksteam. Dit team beoordeelt de voorgelegde schriftelijke klacht en geeft advies of doet aanbevelingen aan de Raad van Bestuur, die vervolgens op grond daarvan een oordeel over de klacht geeft.

Het traject wordt afgesloten met een schriftelijk bericht van MST – het oordeel in de zin van de Wkkgz - aan de klager met de uitkomsten van of afspraken naar aanleiding van de behandeling van de klacht.

Is de klager niet tevreden over de behandeling van zijn klacht door MST dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen.

### **Ondersteuning van de aangeklaagde**

Wanneer de aangeklaagde medewerker behoefte heeft aan juridische of persoonlijke ondersteuning kan deze zich wenden tot de jurist van het ziekenhuis, de klachtenfunctionaris of een andere door MST aangewezen professional, zoals bijvoorbeeld de KBMS.

## **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 dan wel het organisatorisch onderdeel van MST waartegen de klacht zich richt.
- b) bemiddelen:  
het geheel aan werkzaamheden van een klachtenfunctionaris in het kader van de behandeling van onvrede of een mondelinge of schriftelijke klacht en die zijn gericht op herstel van de behandlungs- en vertrouwensrelatie tussen de patiënt en (een medewerker van) MST, waarbij het vinden van een bevredigende oplossing voor alle betrokkenen centraal staat, zonder in de schuldvraag te treden.
- c) cliëntenraad:

de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van MST;

- d) gedraging:  
enig handelen of nalaten door een medewerker dat gevolgen heeft voor een patiënt;
- e) geschil:  
een schriftelijke klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en waarin de klager niet berust;
- f) klacht:  
een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een klager over een handelen of nalaten jegens een patiënt waarvoor MST eindverantwoordelijk is;
- g) klachtenfunctionaris:  
degene, die conform een daartoe opgestelde functiebeschrijving, binnen MST belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en met het bieden van ondersteuning en het geven van advies aan patiënten en medewerkers hieromtrent;
- h) klachtenonderzoeksteam:  
het team dat een voorgelegde schriftelijke klacht beoordeelt dan wel dat een advies geeft of aanbevelingen doet aan de Raad van Bestuur, die vervolgens op grond daarvan een oordeel over de klacht geeft;
- i) klager:  
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j) leidinggevende:  
een persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de medewerker;
- k) medewerker:  
degene die onder eindverantwoordelijkheid van MST werkzaamheden verricht, onder wie tevens begrepen de tot MST toegelaten medisch specialist.
- l) oordeel:  
een aan de klager gerichte schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van MST, die een voorlopig of definitief karakter kan hebben;
- m) patiënt:  
een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie MST zorg verleent of heeft verleend;
- n) Raad van Bestuur:  
de Raad van Bestuur van MST;
- o) schadeclaim:  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- p) termijn:  
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen MST een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- q) vertegenwoordiger:  
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- r) zorg of zorgverlening:  
hulpverlening zoals bedoeld in de Wkkgz, waaronder tevens wordt begrepen de organisatie daarvan;
- s) zorgverlener:  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## **Toelichting**

### Ad f - 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 wordt. MST staat ook open voor klachten die betrekking hebben op omstandigheden rond de zorg waarmee de patiënt geconfronteerd wordt.

Een klacht kan daarnaast een weigering van de zorgaanbieder betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen niet zijnde een Bopz-klacht. Voor de afhandeling van Bopz-klachten gelden afwijkende regels; zie hiervoor de Bopz-wetgeving.

#### *Schriftelijke klacht*

De schriftelijke indiening van een klacht is nodig om enerzijds een duidelijk startmoment van de wettelijke behandeltermijn te kunnen markeren en anderzijds om bij aanvang van de wettelijke behandeltermijn alle noodzakelijke informatie voor een goede klachtafhandeling voorhanden te hebben.

Niet iedere uiting van onvrede is al een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van de Wkkgz. Het kan voorkomen dat een patiënt in gesprek met een zorgverlener aangeeft niet tevreden te zijn over bijvoorbeeld de bejegening of aangeeft meer informatie te willen ontvangen over een medische 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.

### Ad g - klachtenfunctionaris

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten 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.

### Ad k - medewerker

Voor de vraag of iemand 'voor MST werkzaam is', is de juridische relatie tussen MST en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

### Ad l - oordeel

Bij de omschrijving van het begrip 'oordeel' is aangesloten bij de tekst van de modelregeling. Een oordeel kan een standpunt of mededeling zijn over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door Medisch Spectrum Twente 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 MST over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een mededeling geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak of een bevestiging van afspraken met betrekking tot de klachtbehandeling.

## **Artikel 2 Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

2.1 MST streeft er naar klachten op te lossen daar waar ze zijn ontstaan.

2.2 Het systeem van klachtopvang door MST is laagdrempelig, transparant en zorgvuldig.

2.3 MST behandelt alle informatie over de klager en de aangeklaagde, die in het kader van de behandeling van klachten boven tafel komt, vertrouwelijk. Een medewerker die betrokken is bij de behandeling van een klacht 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 uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

2.4 Bij de behandeling van een klacht wordt verwacht dat iedere betrokkene zich in woord, houding en geschrift respectvol opstelt jegens de ander(en).

### **Toelichting**

*Lid 2.3: Dit artikel is overeenkomstig artikel 23 Wkkgz.*

## **Hoofdstuk 2 Melden van onvrede over de verleende zorg**

### **Artikel 3 Mondeling melden van onvrede**

3.1 De klager wendt zich in principe eerst tot de persoon of de afdeling tegen wie de onvrede zich richt om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. De klager kan zich ook richten tot de leidinggevende van de betrokken medewerker.

3.2 De medewerker of leidinggevende die de onvrede betreft stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker of leidinggevende betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede.

3.3 Medewerkers en leidinggevenden attendeert ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3.4 Medewerkers en leidinggevenden 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.

3.5 Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. (p.m. : de leidinggevende is al genoemd in de bedoelde bepalingen).

3.6 Indien aan de onvrede niet naar de wens van de klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 5 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het betrekken van de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht.

3.7 De onvrede kan ook worden gemeld bij het Patiënten Service Centrum van MST. De medewerker van het Patiënten Service Centrum bespreekt de onvrede met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact op met de klager om de verdere behandeling van de klacht te bespreken.

### **Artikel 4 Schriftelijk indienen van een klacht**

4.1 Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het Patiënten Service Centrum. De klager vult hiertoe volledig een klachtenformulier in. Dit formulier is te vinden op de website van MST of is op papier op te vragen bij het Patiënten Service Centrum.

4.2 Een klacht kan worden ingediend door:

- de patiënt of eenieder namens de patiënt met diens expliciete toestemming;
- de vertegenwoordiger van de patiënt;
- een nabestaande van de patiënt.

4.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt aangemerkt door MST, kan daarover een klacht indienen.

4.4 Alleen volledig ingevulde klachtenformulieren worden in behandeling genomen.

4.5 De medewerker van het Patiënten Service Centrum bespreekt de onvrede met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact op met de klager om de verdere behandeling van de klacht te bespreken.

4.6 MST bevestigt schriftelijk aan de klager de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen nadat het volledig ingevulde klachtenformulier is ontvangen. Vanaf het moment dat het klachtenformulier volledig ingevuld door MST is

ontvangen, start de wettelijke termijn van zes weken waarbinnen MST met inachtneming van artikel 10 een oordeel dient te geven.

4.7 In het geval dat door de inmiddels verstreken 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. Zie ook artikel 13, lid 1.

4.8 Wanneer klachten in toon of woordkeus niet op respectvolle wijze worden geuit, wordt de klager gevraagd zijn klacht te herformuleren. Anonieme schriftelijke klachten worden niet in behandeling genomen.

**Toelichting:**

In de inleiding van deze regeling is ingegaan op het belang om onvrede in een vroeg stadium met de betrokkene te bespreken. Een mondelinge klacht geeft meer ruimte om onvrede snel op te lossen. De ervaring leert dat dit ook de behandelrelatie ten goede komt. MST en medewerkers zullen zich daarom inzetten om onvrede of klachten van patiënten en naasten adequaat op te vangen. De klachtenfunctionaris kan hierbij behulpzaam zijn. Zijn functie en taken zijn uitgewerkt in artikel 5. Er is sprake van een klacht in de zin van de Wkkgz als deze schriftelijk is ingediend.

Lid 1:

Het klachtenformulier kan per post worden verstuurd aan of in persoon worden afgegeven bij het Patiënten Service Centrum.

Contactgegevens van het Patiënten Service Centrum:

Tel. (053) 487 20 45

E-mail: [PatientenServiceCentrum@mst.nl](mailto:PatientenServiceCentrum@mst.nl)

Deze gegevens zijn ook te vinden op de website van MST.

Lid 2:

Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon. Artikel 14, eerste lid 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 Wet BOPZ of de [Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst \(WGBO\)](#) bevoegd is.

De term 'nabestaande' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- 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;
- 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;
- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levens-onder-houd de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- 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.

Lid 6:

De termijn waarbinnen een oordeel gegeven dient te worden kan eenmaal met vier weken worden verlengd. Zie voor een nadere uitleg ook [de Inleiding](#) of [artikel 10](#) van deze regeling.

## Artikel 5 De klachtenfunctionaris

5.1 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. MST onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5.2 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 MST tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij het klachtenonderzoeksteam;
- e. hij informeert het klachtenonderzoeksteam en/of de schade-behandelaar binnen MST zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, voor dit traject heeft gekozen.

5.3 De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een wijze van afdoening van de klacht die strekt tot tevredenheid van zowel klager als aangeklaagde en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.

5.4 De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.

5.5 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 Raad van Bestuur;
- c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
- d. draagt zorg voor de dossievoering 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.

5.6 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.

5.7 Indien de actie van de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van MST.

5.8 De klachtenfunctionaris 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 MST.

### 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, zoals ook hulpverleners bezitten.

De klachtenfunctionaris is weliswaar in dienst van het ziekenhuis, maar werkt autonoom en kan daarom met betrekking tot de klachtenopvang en klachtenbemiddeling onafhankelijk optreden. De klachtenfunctionaris presenteert zich naar de klager en de organisatie als onpartijdig. Een klachtenfunctionaris vult de functie in vanuit een positie die kan verschuiven van "naast" (=vertrouwenspersoon) naar "tussen" betrokkenen. De klachtenfunctionaris heeft gedurende de behandeling gelijke aandacht voor zowel de klager als de betrokken medewerker of afdeling. Ook de medewerker kan bij de klachtenfunctionaris terecht voor advies over hoe om te gaan met onvrede van een patiënt of diens vertegenwoordiger.

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, tweede lid 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 5

Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat deze benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

Lid 6 en lid 7

Deze bepalingen geven uitwerking aan artikel 15, tweede lid 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.

## Hoofdstuk 3 behandeling van een schriftelijke klacht

### Artikel 6 Het klachttraject

Na ontvangst van het volledig ingevulde klachtenformulier en zo mogelijk eerder, informeert de klachtenfunctionaris de klager over de mogelijkheden voor de behandeling van de klacht. Is het niet mogelijk om de klager binnen 5 werkdagen na het versturen van de ontvangstbevestiging (conform art. 4.6) te bereiken, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen traject ingezet.

### Artikel 7 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

7.1 De behandeling van klachten vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.

7.2 De klachtenfunctionaris probeert binnen 4 weken nadat de klager de keuze voor het traject kenbaar heeft gemaakt de klacht te behandelen of met de klager afspraken te maken over het te volgen traject. De uitkomst hiervan wordt door de klachtenfunctionaris, namens de Raad van Bestuur, schriftelijk bevestigd aan de klager.

7.3 Wanneer de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan alsnog een onderzoek worden gevraagd aan het klachtenonderzoeksteam. De klachtenfunctionaris kan de aanvraag faciliteren. De Raad van Bestuur bevestigt deze afspraak met de klager schriftelijk.

#### Toelichting:

Bij de behandeling van elke klacht streeft MST maatwerk na. De klachtenfunctionaris zal altijd met de klager het traject van de behandeling van de klacht afstemmen.

De schriftelijke bevestiging van de klachtenfunctionaris, namens de Raad van Bestuur, over de uitkomsten van de behandeling van de klacht of van afspraken die zijn gemaakt over het verdere behandeltraject van de klacht, is een <oordeel> in de zin van de Wkkgz. Zoals in de inleiding van deze regeling beschreven, kan dit oordeel inhoudelijk van aard zijn, maar kan ook bestaan uit een bevestiging van gemaakte afspraken over het verdere behandeltraject van de klacht. De klager heeft het recht om na het verstrijken van de wettelijke termijn van 10 weken zijn klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen. Het is daarom belangrijk om de inhoudelijke behandeling van een klacht voortvarend op te pakken, ook als een klacht wordt onderzocht door het klachtenonderzoeksteam. Het onderzoek door dit team zal over het algemeen enkele weken in beslag nemen.

### Artikel 8 Behandeling door het klachtenonderzoeksteam, taken

8.1 Het klachtenonderzoeksteam onderzoekt klachten van medisch inhoudelijke en organisatorische aard die hem door de Raad van Bestuur worden voorgelegd.

8.2 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 het klachtenonderzoeksteam om haar te adviseren over de klacht.

8.3 Het klachtenonderzoeksteam bestaat in ieder geval uit een juridisch geschoolde voorzitter en de Medical Safety Officer van MST. Klachten die de medische zorg betreffen worden in beginsel onderzocht door de voorzitter en de MSO gezamenlijk. Andere klachten worden door de voorzitter nader onderzocht. Afhankelijk van de voorliggende klacht zal interne en externe expertise worden inschakelen om de klacht te beoordelen.

8.4 Het klachtenonderzoeksteam 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.

8.5 Het klachtenonderzoeksteam baseert zijn 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 versterken van de kwaliteit van zorg in MST in het algemeen onderdeel uitmaken.

8.6 Het klachtenonderzoeksteam 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 MST.

8.7 Het klachtenonderzoeksteam is bevoegd een extern deskundige om advies te vragen. In overleg met de Raad van Bestuur wordt een honorarium afgesproken.

### **Toelichting:**

#### **Lid 1**

Het klachtenonderzoeksteam onderzoekt klachten die aan hem worden voorgelegd door de Raad van Bestuur, al dan niet via de klachtenfunctionaris. Als de klachtenfunctionaris in overleg met de klager tot de conclusie komt dat een onderzoek naar een (aspect van een) klacht wenselijk is, dan kan zij de klacht via de Raad van Bestuur aan het klachtenonderzoeksteam voorleggen.

#### **Lid 2**

Als de behandeling van een klacht door een afdeling of de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid van de klager is verlopen, kan de Raad van Bestuur besluiten om de klacht met instemming van de klager voor nader onderzoek voor te leggen aan het klachtenonderzoeksteam. Dit is alleen mogelijk als de klacht niet eerder door het onderzoeksteam is onderzocht.

### **Artikel 9 Oordeel**

9.1 Het oordeel op een schriftelijke klacht kan worden gegeven door de Raad van Bestuur.

9.2 Indien de Raad van Bestuur of de klachtenfunctionaris die een schriftelijke klacht in behandeling heeft, voorziet dat voor de beoordeling van die 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. Het streven zal zijn deze termijn niet langer dan tien weken te laten duren, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 4 van start is gegaan.

9.3 Indien de Raad van Bestuur of de klachtenfunctionaris die een schriftelijke klacht in behandeling heeft 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. Hierbij wordt vermeld waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Met de klager wordt besproken en schriftelijk bevestigd of hij bereid is de termijn van de behandeling van de klacht af te wachten. Is de klager hiertoe niet bereid, dan kan de klachtbehandeling door MST worden beëindigd.

9.4 De Raad van Bestuur of de klachtenfunctionaris die een schriftelijke klacht in behandeling heeft 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.

### **Toelichting:**

Dit artikel is niet van toepassing op Bopz-klachten, daarover neemt de klachtencommissie immers altijd zelf een beslissing.

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. In principe gebeurt dit door de Raad van Bestuur, namens de zorgaanbieder. De Raad van Bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen, zoals het management van een afdeling die een schriftelijke klacht in behandeling heeft.

Lid 4

Als de klachtbehandeling na tien weken niet afgerond is, terwijl daarvoor goede redenen zijn (bijvoorbeeld omdat de klacht is voorgelegd aan een deskundige of omdat intern nader onderzoek is ingesteld) dan zal de geschilleninstantie, zo is de verwachting van de regering, deze redenen mee laten wegen bij de behandeling, omdat het in die gevallen niet redelijk is om de zorgaanbieder aan de termijn te houden. Uitgangspunt blijft dat klachten voortvarend door de zorgaanbieder worden behandeld.

## **Artikel 10 Behandeling schadeclaim**

10.1 Indien de klacht als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan een daartoe door de Raad van Bestuur aangewezen medewerker dan wel de aansprakelijkheidsverzekeraar van MST.

10.2 Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.

10.3 Binnen 6 weken na ontvangst van alle benodigde informatie van klager geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur informeert de claimant.

Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of van deze termijn kan worden afgeweken.

10.4 De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

### **Toelichting:**

Het door de wetgever gegeven tijdpad zal gezien de ervaring in de meeste gevallen niet gehaald kunnen worden, ook in het geval dat de aansprakelijkheidsverzekeraar de claim in eerste instantie beoordeelt.

De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt in beginsel binnen drie maanden nadat hij de aansprakelijkstelling heeft ontvangen een onderbouwd standpunt in over de aansprakelijkheid, artikel 15 GOMA. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken, dan meldt hij dit onder opgave van redenen en geeft hij aan wanneer de patiënt alsnog een reactie kan verwachten.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

11.1 Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die 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.

11.2 De klachtenfunctionaris spreekt namens MST met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

### **Toelichting:**

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden.

Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid

Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.

## **Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een met de klachtenfunctionaris afgesproken traject 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 klacht**

13.1 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 schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

13.2 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.

13.3 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.

13.4 In geval van dringende reden kan MST 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 zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

## **Artikel 14 Geschilleninstantie Ziekenhuizen**

14.1 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 Geschilleninstantie Ziekenhuizen.

14.2 De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van MST te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie 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 21 lid sub c Wkkgz).

14.3 Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van MST worden ingediend bij de Geschilleninstantie Ziekenhuizen.

### **Toelichting:**

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen. De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement is te vinden op de [website van de geschillen commissie ziekenhuizen](#).

## **Artikel 15 Registratie**

Indien de klacht conform artikel 5 lid 5 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbeter- maatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.

De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de [Wet Bescherming Persoonsgegevens](#)

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

16.1 [MST](#) bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal vijf jaar bewaard.

16.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

**Toelichting:**

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet behoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen bekend als het College Bescherming Persoonsgegevens), mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De Raad van Bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt. Vanwege de mogelijkheid van een latere aansprakelijkheidsstelling worden in de praktijk klachten meestal minimaal 5 jaar bewaard, maar deze verwerking moet dan wel bij de Autoriteit Persoonsgegevens worden gemeld op grond van de Wbp. MST heeft de bewaartermijn van 5 jaar gekozen.

### **Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 18 Kosten**

Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

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**

MST brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door MST behandelde klachten en de strekking van haar 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.

**Toelichting:**

Een jaarverslag is op grond van de Wkkgz niet verplicht, maar is uit oogpunt van kwaliteitsbeleid wenselijk.

### **Artikel 20 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 MST geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

**Toelichting:**

Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de patiënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.

### **Artikel 21 Evaluatie**

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling in ieder geval binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.

De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en het klachtenonderzoeksteam.

### **Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling**

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

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

**Toelichting:**

De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

**Artikel 23 Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling MST

**Bijlage 1**

Lijst van gebruikte afkortingen

Wet BOPZ	<a href="#">Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen</a>
CRAZ	<a href="#">Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen</a>
GIZ	<a href="#">Geschilleninstantie Ziekenhuizen</a>
LSR	<a href="#">Landelijk Steunpunt Medezeggenschap</a>
MST	<a href="#">Medisch Spectrum Twente</a>
NFU	<a href="#">Nederlandse Federatie Universitaire ziekenhuizen</a>
NPCF	<a href="#">Patiëntenfederatie Nederland</a>
NVZ	<a href="#">Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen</a>
VKIG	<a href="#">Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg</a>
WBP	<a href="#">Wet Bescherming Persoonsgegevens</a>
WGBO	<a href="#">Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst</a>
WKZC	<a href="#">Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector</a>
WKKGZ	<a href="#">Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg</a>

<sup>(1)</sup> Zie lijst afkortingen, bijlage 1

<sup>(2)</sup> EK, 2014-2015, 32 402, M, Nadere Memorie van Antwoord, p.10