

Klachtenregeling in het Radboud Universitair Medisch Centrum

Uitgangspunten

De Raad van Bestuur van het Radboud Universitair Medisch Centrum (hierna Radboudumc) hecht groot belang aan een goede behandeling van uitingen van onvrede en klachten; zij beschouwt die als een wezenlijk onderdeel van de patiëntenzorg. Er wordt gestreefd naar een oplossing van de klacht, naar vermindering van het ondervonden leed en naar herstel van een eventuele ontstane vertrouwensbreuk in de behandelingsrelatie. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Bij de afhandeling van klachten wordt open ingegaan op de argumenten en gevoelens van de klager en wordt op basis van de feiten inzicht geboden in wat is voorgevallen. Indien dat aan de orde is zal erkenning volgen en passende (financiële) genoegdoening worden geboden; daarbij zal ook informatie worden gegeven over de eventuele preventieve maatregelen waartoe de klacht aanleiding is geweest alsmede over de termijn binnen welke deze zullen worden gerealiseerd.

In het algemeen wordt onvrede het beste zo dicht mogelijk bij de bron weggenomen, dus bij voorkeur in rechtstreeks overleg tussen patiënt of diens familie en betrokken medewerkers of hun leidinggevendenden. Daarnaast heeft de Raad van Bestuur van het Radboudumc conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld (in het Radboudumc klachtenbemiddelaar genaamd) die van de Raad van Bestuur bevoegdheden heeft gekregen om volgens de bovengenoemde uitgangspunten een oplossing voor de ingediende klachten te zoeken samen met klager en de betrokken zorgverleners of hun leidinggevendenden. Van deze bemiddeling en de gekozen oplossingen wordt een schriftelijke afronding gegeven. Indien aan de orde zal in dit bericht een oordeel over de klacht worden gegeven. In het geval een klacht naar de mening van klager niet conform de klachtenregeling is afgehandeld, de klacht langs deze weg niet voldoende is opgelost, de klacht van klager met het oordeel onvoldoende is weggenomen of de klager van mening is dat van hem niet kan worden verwacht dat hij de klacht bij het Radboudumc indient en via de klachtenregeling laat afhandelen, heeft de klager de mogelijkheid een geschil aanhangig te maken bij de externe geschilleninstantie waarbij het Radboudumc is aangesloten.

Ondanks dat voor de zorgaanbieder de verplichting voor een (eigen) klachtencommissie is vervallen, heeft het Radboudumc besloten, ook na de inwerkingtreding van de Wkkgz de vanwege de Wkcz ingestelde klachtencommissie voorlopig te behouden. De mogelijkheid voor klager om een klacht voor beoordeling over de gegrondheid hiervan aan de klachtencommissie voor te leggen is alleen mogelijk na een (mislukte) bemiddelingspoging en onder de voorwaarde dat de klager instemt met afwijking van de behandeltermijnen uit de Wkkgz. Het vragen van een beoordeling door de klachtencommissie van het Radboudumc geldt als alternatief voor het voorleggen van de kwestie aan de externe geschilleninstantie. Met deze mogelijkheid wordt de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie niet uitgesloten.

Uiteraard kan de klager ook na een uitspraak van de klachtencommissie en de reactie hierop van de Raad van Bestuur de kwestie alsnog voorleggen aan de externe geschilleninstantie.

Doelen van deze klachtenregeling zijn:

1. Het bieden van een kader waarbinnen klagers hun onvrede kunnen uiten over de (niet) ontvangen diensten, en over medewerkers, en wel op een zodanige wijze dat hen recht gedaan wordt en dat eventuele problemen zo mogelijk worden opgelost.
2. Op basis van de ontvangen signalen van onvrede impulsen geven aan de Raad van Bestuur, de leidinggevendenden en de individuele medewerkers tot verbetering van kwaliteit van diensten die het Radboudumc biedt.

Begripsomschrijving

Artikel 1

a. Klacht

Uiting (mondeling, op papier dan wel digitaal) van onvrede over een gedraging door medewerkers of omstandigheden in het Radboudumc geadresseerd aan de klachtenbemiddelaar van het Radboudumc, de Raad van Bestuur of Klachtencommissie. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten door medewerkers van het Radboudumc jegens de patiënt, in het kader van de zorgverlening door of namens het Radboudumc. Een klacht kan (tevens) een verzoek inhouden om schadevergoeding op basis van aansprakelijkheid. Uitzonderd

van het klachtbegrip in deze regeling zijn de klachten over de specifieke besluiten genoemd in artikel 41 van de Wet BOPZ.

b. Klager

Degene die een klacht indient bij de klachtenbemiddelaar van het Radboudumc, de Raad van Bestuur of de Klachtencommissie. Dit kan een patiënt zijn dan wel een door de patiënt gemachtigde, de vertegenwoordiger van de patiënt of een nabestaande van de patiënt. Ook de persoon die, naar zijn mening ten onrechte, door het Radboudumc in het kader van de zorgverlening wordt geweigerd als vertegenwoordiger, kan hierover schriftelijk een klacht indienen.

c. Nabestaande(n)

Nabestaanden van de patiënt zijn:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene,
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzorg of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was,
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de klacht of aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet,
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding,
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

d. 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.

e. Patiënt

Een natuurlijk persoon die zorg vraagt aan het Radboudumc danwel de natuurlijke persoon aan wie het Radboudumc zorg verleent of heeft verleend.

f. Aangeklaagde

Het Radboudumc of de bij de klacht betrokken persoon of instantie die in dienst van of onder verantwoordelijkheid van het Radboudumc zijn werkzaamheden verricht.

g. Oordeel

Schriftelijke reactie op de klacht, waarin de (voorlopige) reactie, conclusie of standpunt namens Radboudumc wordt verwoord door het afdelingshoofd van de betrokken afdeling, de door het afdelingshoofd aangewezen medewerker(s) van de betrokken afdeling, een functionaris binnen het Radboudumc met een bijzondere deskundigheid of de Bestuur van het Radboudumc. De conclusie of standpunt wordt met redenen omkleed en indien van toepassing zal worden verwoord welke beslissingen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. Een oordeel kan ook een voorlopige oordeel bevatten samen met een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.

h. Bestuur

De Raad van Bestuur van het Radboudumc.

i. Klachtencommissie

De op grond van deze regeling door het Bestuur ingestelde commissie die op verzoek van klagers ingediende klachten behandelt, nadat een traject van klachtenbemiddeling is doorlopen.

j. Geschilleninstantie

Erkende externe geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 van de wet. Deze geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een patiënt, een nabestaande van een overleden patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien de klachtenafhandeling is geschied in strijd met de bepalingen uit de wet, indien de mededeling van de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht de klacht van klager naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt of indien van de klager 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. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling van de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht hierover, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

k. Klachtenbemiddelaar

De op grond van deze regeling en met inachtneming van de wet, door het Bestuur aangestelde functionaris(sen) die belast is (zijn) met:

- het in ontvangst nemen van de schriftelijke klachten die zijn ingediend bij/geadresseerd zijn aan afdeling Klachtenbemiddeling, Raad van Bestuur of Klachtencommissie;
- de registratie van klachten;
- het beoordelen van de ernst van de klacht;
- ondersteuning verlenen aan de klager en aangeklaagde(n);
- het doen van onderzoek naar de toedracht van de klachten;
- het zoeken van een voor betrokkenen passende bemiddeling/oplossing;
- betrekken van de gezondheidsrechtjurist van de afdeling Bestuurlijke Juridische Zaken indien de klacht (tevens) een verzoek om schadevergoeding inhoudt;
- het naar aanleiding van door hem afgehandelde klachten- adviseren van het Bestuur en de afdelingen van het Radboudumc;
- het signaleren van verbeterpunten/periodieke rapportage

l. Bemiddeling

De werkzaamheden van de klachtenbemiddelaar, gericht op het bereiken van een behoorlijke en voor beide partijen passende oplossing voor de klacht.

m. Sectie Kwaliteit en Veiligheid Concernstaf

Sectie Kwaliteit en Veiligheid van de Concernstaf.

n. Wet

Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz)

o. Goma

Gedragcode "Openheid medische incidenten, betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid" uitgegeven door de Letselschaderraad in 2012

Uitingen van onvrede

Artikel 2

- 2.1 Een patiënt of diens familie kan zijn ontevredenheid mondeling of schriftelijk bespreken met de zorgverlener over wie hij ontevreden is of met diens leidinggevende om te proberen tot een oplossing te komen.
- 2.2 Ook kunnen uitingen van onvrede worden gericht aan de klachtenbemiddelaar van het Radboudumc, de Raad van Bestuur of de Klachtencommissie van het Radboudumc. In deze gevallen spreken we over een klacht. Deze regeling gaat vanaf artikel 3 over hoe deze klacht binnen Radboudumc wordt behandeld en de taken en werkwijze van degene die bij deze klachtenafhandeling binnen Radboudumc zijn betrokken.
- 2.3 Indien (nog) geen sprake is van een klacht, maar wel van een signaal van onvrede naar een zorgverlener/medewerker of leidinggevende geldt het volgende:
 - a. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dat bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt hiertegen geen bezwaar heeft;
 - b. Indien de onvrede wordt geuit tegenover een leidinggevende over een zorgverlener/medewerker, stelt de betreffende degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of degene die ontevreden is dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt (wel) geïnformeerd door de leidinggevende over de geuite onvrede;
 - c. Zorgverleners/medewerkers of leidinggevendens bespreken onvrede van patiënten of diens familie, anoniem of met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken indien nodig om

- onvrede weg te nemen of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren;
- d. Zorgverleners/medewerkers en leidinggevenden attenderen ontevreden patiënten of familie op de klachtenregeling en de ondersteuningsmogelijkheden van de klachtenbemiddelaar;
 - e. Indien niet aan de onvrede naar de wens van degene die ontevreden is tegemoet kan worden gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of de leidinggevende op de mogelijkheden van het indienen van een klacht bij de klachtenbemiddelaar.

Klachten

Artikel 3

- 3.1 Deze regeling is van toepassing op klachten die schriftelijk op papier dan wel digitaal (dat wil zeggen per email of via het digitale klachtenformulier), bij de klachtenbemiddelaar van het Radboudumc worden ingediend of geadresseerd zijn aan de Raad van Bestuur of Klachtencommissie worden ingediend. Een mondeling of telefonisch bij de klachtenbemiddelaar ingediende klacht wordt ook in behandeling genomen, maar hierop is deze regeling, en meer in het bijzonder de in de regeling genoemde termijnen, niet van toepassing. De klachtenfunctionaris kan helpen bij het schriftelijk indienen indien een klager hier zelf niet (goed) toe in staat is.
- 3.2 Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
 - de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - de nabestaanden van de patiënt;
- 3.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 3.4 Een klacht bevat in ieder geval:
 - naam, adres en geboortedatum van de klager;
 - naam, adres en geboortedatum van de patiënt, niet zijnde klager;
 - omschrijving van de gedraging of situatie waarop de klacht betrekking heeft, zo mogelijk met aanduiding van de naam van degene tegen wie de klacht is gericht.
- 3.5 Klachten die zijn geadresseerd aan of worden ontvangen door de Klachtencommissie of door de Raad van Bestuur worden doorgezonden aan de klachtenbemiddelaar.
- 3.6 Deze regeling is niet van toepassing op klachten als bedoeld in de Wet BOPZ. Voor de BOPZ klachten is een aparte klachtencommissie en reglement beschikbaar.

Klachtenbehandeling

Taak klachtenbemiddelaar

Artikel 4

- 4.1. De klachtenbemiddelaar heeft tot taak de opvang, ondersteuning, bemiddeling en afhandeling van klachten. Die ondersteuning betreft zowel de klager als ook de aangeklaagde(n).
- 4.2. De klachtenbemiddelaar werkt onbevooroordeeld en onpartijdig en houdt zich niet bezig met oordeelsvorming over de klacht. Dat is voorbehouden aan beslissingsbevoegden binnen het Radboudumc en de klachtencommissie.
- 4.3. Opvang is de fase waarin een klacht wordt geuit. De klager is dan nog op zoek naar advies over hoe en waar hij zijn klacht het best kan uiten/indienen. Eerste opvang omvat ondersteuning bij probleem- en doelbepaling. De klachtenbemiddelaar draagt zorg voor de opvang van klachten, stimuleert dat klachten decentraal opgevangen worden en is verantwoordelijk voor de eerste opvang bij vragen van klagers bij de afdeling Patiëntenvoorlichting.
- 4.4. Ondersteuning omvat met name:
 - informatie over rechten en plichten en de verschillende mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - advies over de te volgen route bij de afhandeling van een klacht;
 - bijstand bij het verhelderen van een klacht, het verhelderen van doelen en wensen;
 - ondersteunen bij het schriftelijk indienen van een klacht of claim, indien een klager daar zelf niet (goed) toe in staat zijn;
 - het vergaren van benodigde informatie, realiseren van bijstand elders, e.d.;
 - verwijzing naar andere instanties die (gezien de doelen en wensen) van de klager op adequate wijze de ondersteuning of behandeling van de klacht kunnen realiseren.

- 4.5. Bij bemiddeling ligt de nadruk op het bij elkaar brengen van partijen zodat er een beter wederzijds begrip ontstaat en/of een oplossing voor de ontstane problemen of het ontstane probleem wordt gevonden.

Artikel 5

- 5.1 De klachtenbemiddelaar wordt aangesteld door het Bestuur en ressorteert functioneel onder de directeur van de sectie Kwaliteit en Veiligheid van de Concernstaf.
- 5.2 De aanstelling als klachtenbemiddelaar eindigt van rechtswege bij beëindiging van zijn dienstverband bij het Radboudumc.
- 5.3 De klachtenbemiddelaar is gehouden tot geheimhouding van hetgeen hem in zijn functie ter kennis is gekomen.
- 5.4 De klachtenbemiddelaar is bij de uitvoering van zijn taak onafhankelijk en onpartijdig.
- 5.5 De klachtenbemiddelaar richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke en duurzame oplossing voor de klacht en herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- 5.6 De klachtenbemiddelaar heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door het Bestuur of anderen;
- 5.7 De klachtenbemiddelaar is niet (persoonlijk) betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, in dat geval wordt de klacht door een collega klachtenbemiddelaar bemiddeld. Ingeval de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid waarbij alle klachtenbemiddelaars (persoonlijk) betrokken zijn beslist de Raad van Bestuur wie in dat geval de bemiddeling van die concrete klacht verzorgt;
- 5.8 De klachtenbemiddelaar stelt periodiek een verslag op over de door hem bemiddelde klachten en kan op basis van de daarvoor gemaakte analyses adviezen formuleren voor het Bestuur en het management.

Werkwijze klachtenbehandeling

Artikel 6

- 6.1 De klachtenbemiddelaar bevestigt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- 6.2 De klachtenbemiddelaar zendt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een afschrift daarvan aan de aangeklaagde(n) en de betrokken afdelingshoofd(en). Het afdelingshoofd kan, indien hij dat aangewezen acht een andere persoon/personen binnen de afdeling betrekken bij de klacht en de klachtenbemiddeling. Indien dat naar het oordeel van de klachtenbemiddelaar nodig is, zendt hij de klacht (tevens) door aan een functionaris binnen het Radboudumc met bijzondere deskundigheid op het gebied waarover de klacht handelt. Indien dat naar het oordeel van de klachtenbemiddelaar nodig is, zendt hij de klacht (tevens) door naar de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar informeert partijen over de procedure.
- 6.3 Indien de klacht tevens een verzoek om schadevergoeding bevat op grond van aansprakelijkheid zendt de klachtenbemiddelaar (dit gedeelte van) de klacht door naar de gezondheidsrechtjurist van de afdeling Bestuurlijke en Juridische zaken. De klachtenbemiddelaar informeert klager en de in 6.2 genoemde personen hierover. Zie over behandeling van het verzoek om schadevergoeding verder artikel 9 en 10 van deze regeling.
- 6.4 De klachtenbemiddelaar richt de behandeling van de klacht in, in een met de klager en de in artikel 6.2 genoemde betrokkenen afgestemde vorm. Dit kan inhouden slechts registratie van de klacht en/of bemiddeling en/of een oordeel op de klacht en/of een oordeel op het verzoek op schadevergoeding.
- 6.5 Bemiddeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de aangeklaagde bevredigende oplossing.
- 6.6 De behandeling vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 6.7 De klachtenbemiddelaar draagt zorg voor de schriftelijke afronding van de uitkomst van de behandeling van de klacht.
- 6.8 Indien bemiddeling niet slaagt, in de zin dat niet tot een oplossing wordt gekomen, en de klager hierom heeft verzocht, bevat de schriftelijke afronding het oordeel namens het Radboudumc, zoals verwoord door de in artikel 6.2 genoemde personen.
- 6.9 Een oordeel betreft een schriftelijke reactie op de klacht, waarin de (voorlopige) reactie, conclusie of standpunt namens Radboudumc wordt verwoord door het afdelingshoofd van de betrokken afdeling, de door het afdelingshoofd aangewezen medewerker(s) van de betrokken afdeling, een functionaris binnen het Radboudumc met een bijzondere deskundigheid of de Bestuur van het Radboudumc. De conclusie of standpunt wordt met redenen omkleed en indien van toepassing zal worden verwoord welke beslissingen

naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. Een oordeel kan ook een plan van aanpak omvatten om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.

- 6.10 Om tot een oordeel te komen, kunnen met instemming van de klager en aangeklaagde(n) (interne of externe) deskundigen worden geraadpleegd.
- 6.11 De schriftelijke afronding van de klacht wordt door de klachtenbemiddelaar binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan klager verzonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd indien het vereiste zorgvuldige onderzoek dit, naar het oordeel van het Radboudumc, vereist. Klager wordt van de verlenging van de termijn vóór de afloop van de eerste termijn van zes weken, schriftelijk op de hoogte gesteld door de klachtenbemiddelaar.
- 6.12 Van de termijn van tien weken als bedoeld in artikel 6.9 van deze regeling kan in bijzondere gevallen worden afgeweken (**zie toelichting termijnen, na artikel 10*). Deze gevallen zijn beperkt tot:
- indien klager binnen het behandelingstraject instemt met een langere termijn voor afronding van de klacht;
 - complexe klachten waarbij het niet mogelijk is het zorgvuldige onderzoek wat nodig is om tot een afrondend bericht te komen binnen de termijn van maximaal tien weken te voltooien;
 - klachten waarin met instemming van de klager en aangeklaagde(n) wordt besloten tot het inschakelen van een (interne of extern) deskundige waardoor het onderzoek langer in beslag neemt dan de termijn van tien weken.
- Indien in de voornoemde gevallen wordt afgeweken van de in de wet genoemde termijn van maximaal tien weken wordt er door de klachtenbemiddelaar wel binnen tien weken een schriftelijk bericht aan klager gezonden, waarin de reden van het uitstel wordt aangegeven alsmede een beschrijving van de verdere procedure en de verwachting van de termijn waarop het eindoordeel kan worden gegeven.
- 6.13 Klager zal door de klachtenbemiddelaar geïnformeerd worden over de mogelijkheden bij de klachtencommissie van het Radboudumc of de externe geschilleninstantie, indien de behandeling van de klacht door de klachtenbemiddelaar en/of de schriftelijke afronding van de klacht, de klacht van klager naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.

Artikel 7

- 7.1 De klachtenbemiddelaar heeft bij de uitvoering van zijn taak onder meer de bevoegdheid om:
- personen te raadplegen die binnen de instelling betrokken zijn bij de klacht
 - relevante stukken in te zien;
 - bij partijen informatie in te winnen;
 - onderzoek te verrichten;
 - interne of externe deskundigheid te betrekken;
 - de medische, verpleegkundige en andere behandeldossiers in te zien voor zover de betrokken patiënt of diens vertegenwoordiger heeft laten weten daartegen geen bezwaar te hebben;
 - alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die hij voor de uitvoering van zijn taak noodzakelijk acht.
- 7.2 Degene die door de klachtenbemiddelaar is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht is verplicht zo spoedig mogelijk, maar binnen 2 weken, te reageren.
Aan verzoeken tot mondelinge informatieverstrekking moet desgewenst onmiddellijk gehoor gegeven worden.

Klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Artikel 8

- 8.1 Indien door de klachtenbemiddelaar een klacht wordt ontvangen die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder dan het Radboudumc, dan wordt deze klacht onverwijld overgedragen aan de zorgaanbieder op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager hiervoor geen toestemming geeft.
- 8.2 Indien door de klachtenbemiddelaar een klacht wordt ontvangen die betrekking heeft op zorg die door Radboudumc wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere zorgaanbieder verleent of heeft verleend en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, dan zal de klachtenbemiddelaar contact opnemen met die andere zorgaanbieder teneinde een gecombineerde behandeling van de klachten mogelijk te maken, mits klager hierop prijs stelt.
- 8.3 Een gecombineerde behandeling als bedoeld in het tweede lid van dit artikel wil zeggen dat de afhandeling van de klacht door Radboudumc en de betrokken andere zorgaanbieder gezamenlijk plaatsvindt dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg,

ondersteuning of hulp die zij verlenen. Met klager zal in die gevallen worden overeengekomen wie de coördinatie verzorgt en welke klachtenregeling zal worden gehanteerd.

Klachten die (tevens) een verzoek om schadevergoeding inhouden

Artikel 9

- 9.1 Civielrechtelijke aansprakelijkstellingen/verzoeken om schadevergoeding worden binnen het Radboudumc behandeld door de gezondheidsrechtjuristen van de afdeling Bestuurlijke en Juridische zaken indien nodig in samenwerking met de betrokken (aansprakelijkheids)verzekeraar.
- 9.2 Het oordeel op het verzoek om schadevergoeding wegens aansprakelijkheid, wordt namens het Radboudumc gegeven door de gezondheidsrechtjuristen. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de GOMA.
- 9.3 Vanwege de benodigde zorgvuldigheid van het onderzoek naar de aansprakelijkheid zal een oordeel op het verzoek om schadevergoeding worden gegeven binnen tien weken na ontvangst hiervan.
- 9.4 Van de termijn als bedoeld in artikel 9.3 kan in bijzondere gevallen worden afgeweken (**zie toelichting termijnen na artikel 10*). Deze gevallen zijn beperkt tot:
 - complexe zaken waarbij het naar het oordeel van het Radboudumc niet mogelijk is het benodigde zorgvuldige onderzoek binnen tien weken af te ronden;
 - zaken met een hoog financieel belang (boven de EUR 25.000,=) waarbij het vanwege de complexiteit niet mogelijk is om binnen tien weken het benodigde zorgvuldige onderzoek af te ronden;
 - zaken waarbij zich omstandigheden voordoen die niet aan het Radboudumc zijn te wijten en die er voor zorgen dat het niet van het Radboudumc gevergd kan worden om binnen tien weken tot een eindoordeel te komen (bijvoorbeeld lange duur voordat door patiënt getekende machtiging wordt verkregen);
 - zaken waarbij Radboudumc en klager overeenkomen dat voor vaststelling van de aansprakelijkheid dan wel voor vaststelling van de causaliteit dan wel voor de vaststelling van de hoogte van de schade een (externe) deskundige nodig is.

In voornoemde gevallen van afwijking van de termijn geldt de regeling GOMA onverkort. Indien in de voornoemde gevallen wordt afgeweken van de in termijn als genoemd in artikel 9.3 van deze regeling wordt de klager hierover bericht, waarin de reden van afwijking wordt vermeld alsmede een beschrijving van de verdere procedure en de verwachting van de termijn waarop een eindoordeel kan worden gegeven.

Artikel 10

- 10.1 Klachten die zowel elementen van een klacht bevatten als een verzoek om schadevergoeding wegens aansprakelijkheid inhouden komen in eerste instantie binnen bij afdeling Klachtenbemiddeling van het Radboudumc. Deze klachten worden conform het in artikel 6 van deze regeling bepaalde, door de klachtenbemiddelaar doorgezonden aan de aangeklaagde(n) en het afdelingshoofd(en) van de betrokken afdeling(en) en ook aan de gezondheidsrechtjuristen ;
- 10.2 De klachtenbemiddelaar richt een onderzoek in en draagt zorg voor de schriftelijke afronding van de klacht conform het bepaalde in artikel 6 van deze regeling. In deze afronding wordt tevens het oordeel ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding meegenomen.
- 10.3 Voor de termijnen van afhandeling van de klachten die tevens een verzoek om schadevergoeding wegens aansprakelijkheid inhouden gelden de artikelen 6 en 9 overeenkomstig.

Toelichting termijnen: In de Wkkgz is het verschil tussen klacht en claim vervallen. Hierdoor gelden de termijnen uit de wet voor zowel behandeling van klachten als voor de behandeling van claims (zeker voor de claims onder de EUR 25.000,=). In haar toelichting op het wetsvoorstel van de Wkkgz in de Eerste Kamer zijn de in de wet genoemde maximale behandelingstermijnen voor klachten en claims door de minister behoorlijk afgezwakt. In eerste instantie heeft de minister aangegeven dat van de termijn alleen in overleg met de cliënt kon worden afgeweken. Uiteindelijk heeft de minister gezegd dat er vooral binnen de termijn van zes weken (met de mogelijkheid tot van eenzijdige verlenging tot 10 weken) een reactie van de zorgaanbieder dient te zijn in de zin dat er mee aan de slag is gegaan. Een andere mogelijkheid is volgens de minister om binnen de termijn van tien weken te volstaan met een voorlopig oordeel en daarna een meer definitief oordeel (nota nav het verslag). Als de klacht of claimbehandeling na tien weken niet is afgerond, terwijl daarvoor goede redenen zijn kan klager wel naar de geschilleninstantie maar deze zal dan mogelijk aan klager zeggen te wachten op het oordeel van de zorgaanbieder omdat het in die gevallen niet redelijk is om de zorgaanbieder aan de termijn te houden (behandeling wetsvoorstel eerste kamer 29 sept 2015). Bij de toestandkoming van de artikelen 6.12 en 9.4 van deze klachtenregeling is

acht geslagen op voornoemde uitspraken van de minister. Er is voor gekozen om de uitzonderingsmogelijkheden strikt te omschrijven. Bij uitzondering op de termijn uit de Wkkgz blijft voor wat betreft de claims de GOMA (inclusief termijnen) onverkort van toepassing.

Taak van de klachtencommissie

Toelichting:

Ondanks dat voor de zorgaanbieder de verplichting voor een klachtencommissie is vervallen, heeft het Radboudumc besloten, ook na de inwerkingtreding van de Wkkgz de klachtencommissie (voorlopig) te behouden. De mogelijkheid voor klager om een klacht ter beoordeling van de gegrondheid aan de klachtencommissie voor te leggen is alleen mogelijk nadat door de klachtenbemiddelaar een (mislukte) bemiddelingspoging is gedaan of na een oordeel waarmee klager niet tevreden is en op voorwaarde dat de klager instemt met afwijking van de behandeltermijnen uit de Wkkgz. De klachtencommissie is niet bevoegd uitspraak te doen over aansprakelijkheid en schadevergoeding. Klager kan na de mislukte bemiddelingspoging of na ontvangst van een oordeel waarmee hij niet tevreden de klacht ook voorleggen aan de externe geschilleninstantie. Uiteraard kan de klager ook na een uitspraak van de klachtencommissie en reactie hierop van de Raad van Bestuur de kwestie alsnog voorleggen aan de externe geschilleninstantie.

Artikel 11

- 11.1 De klachtencommissie heeft tot taak op verzoek van klager een klacht te behandelen, ingeval er na de behandeling door de klachtenbemiddelaar niet tot een oplossing is gekomen.
- 11.2 De klachtencommissie heeft tot taak op basis van een onpartijdige behandeling van een klacht te komen tot een oordeel over het al of niet gegrond zijn van de klacht. Dit betekent dat de commissie naar aanleiding van een klacht onderzoek doet naar de feiten, en op basis hiervan een oordeel over de gegrondheid van de klacht geeft. Eventueel doet de commissie aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.
- 11.3 De commissie werkt op een zorgvuldige wijze, volgens het principe van hoor en wederhoor, waarbij de privacy van alle betrokkenen voor zover mogelijk gewaarborgd wordt.
- 11.4 De leden van de commissie hebben geheimhoudingsplicht.
- 11.5 Indien de klacht een schadeclaim betreft, verwijst de commissie de klager naar de Raad van Bestuur.
- 11.6 De klachtencommissie kan geen sancties opleggen.

Artikel 12

- 12.1 Het Bestuur benoemt, gehoord het advies van de klachtencommissie, de voorzitter en de leden van de klachtencommissie alsmede een plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam dan wel werkzaam geweest voor of bij het Radboudumc. Daar waar in deze klachtenregeling wordt gesproken van voorzitter dient tevens plaatsvervangend voorzitter te worden gelezen.
- 12.2 Leden van het Bestuur kunnen niet worden benoemd tot lid van de klachtencommissie.
- 12.3 De klachtencommissie bestaat uit minimaal zes en maximaal 10 leden, onder wie een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter; een niet-snijdend specialist, een snijdend specialist, een verpleegkundige en een gedragsdeskundige. Het bestuur Stafconvent, het bestuur van de Verpleegkundige Adviesraad en de Patiëntenadviesraad, hebben ieder het recht om een voordracht te doen voor de benoeming van één bepaald lid van de Klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat voor tenminste de helft uit externe leden.
- 12.4 Als een klacht betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie of als een lid persoonlijk nauw betrokken is bij de klacht, bij de klager of bij de aangeklaagde zal dit lid niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.
- 12.5 Op verzoek van klager en aangeklaagde kan elk lid dat deelneemt aan de behandeling van een klacht, worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Het verzoek wordt gedaan zodra de feiten of omstandigheden aan de klager of aangeklaagde bekend zijn geworden.
- 12.6 Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangend ambtelijk secretaris toegevoegd, beiden zijnde een jurist.
- 12.7 Een klacht wordt behandeld door een representatieve delegatie vanuit de klachtencommissie; de delegatie bestaat tenminste uit de voorzitter en twee leden.

Artikel 13

- 13.1 De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden door het Bestuur benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar. Door de commissie wordt een rooster van aan en aftreden gehanteerd.

- 13.2 De voorzitter en de leden van de klachtencommissie kunnen door het Bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 13.3 Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt voorts:
- op eigen verzoek;
 - voor interne leden bij het beëindigen van de arbeidsovereenkomst;
 - vijf jaar na beëindiging van (patiënt gebonden) werkzaamheden binnen zijn/haar vakgebied;
 - door het verstrijken van de zittingstermijn.
- 13.4 De voorzitter, de leden en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen in hun functie ter kennis is gekomen.

Werkwijze klachtencommissie

Artikel 14

- 14.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst van de klacht door de klachtencommissie. Aan de klager wordt verzocht schriftelijk aan te geven dat hij instemt met de afwijking van de termijnen zoals genoemd in de wet maar dat de termijnen als genoemd in deze klachtenregeling voor behandeling van de klacht door de commissie worden gehanteerd.
- 14.2 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een afschrift ervan toegezonden aan de aangeklaagde, diens leidinggevende(n), en de voorzitter van de klachtencommissie.
- 14.3 De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in staat schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de klacht (hoor en wederhoor).

Artikel 15

- 15.1 De klachtencommissie kan besluiten op de stukken een uitspraak te doen.
- 15.2 De klachtencommissie kan klager en/of aangeklaagde uitnodigen hun visie op de toedracht van de klacht mondeling in elkaars aanwezigheid aan de commissie toe te lichten tenzij de klachtencommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten of de klager daartegen bezwaar heeft.
- 15.3 Als een klager verschillende personen aanklaagt, vindt zo mogelijk gezamenlijke klachtenbehandeling plaats.
- 15.4 De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
- 15.5 De klachtencommissie kan besluiten tot het laten verrichten van een vooronderzoek door een commissielid.

Artikel 16

- 16.1 De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar taak onder meer de bevoegdheid om:
- informatie in te winnen bij personen die binnen de instelling betrokken zijn bij de klacht;
 - informatie in te winnen bij partijen en relevante stukken in te zien;
 - deskundigen in te schakelen;
 - de medische, verpleegkundige en andere behandeldossiers in te zien voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is en voor zover de betrokken patiënt of diens vertegenwoordiger daartoe toestemming heeft gegeven;
 - alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die zij voor haar oordeelsvorming noodzakelijk acht.
- 16.2 Degene die door de klachtencommissie is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht is verplicht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken, te reageren.

Artikel 17

- 17.1 De klachtencommissie streeft ernaar de mondelinge behandeling zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden maar uiterlijk binnen drie tot vier maanden na binnenkomst van de klacht. De klachtencommissie komt in beginsel binnen zes weken na de mondelinge behandeling tot een uitspraak. Bij afwijking van deze termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende(n), en het Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie een oordeel over de klacht zal geven.
- 17.2 De klachtencommissie geeft een met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij de oordeelsvorming streeft de klachtencommissie naar consensus.

- In geval van blijvende verdeeldheid over de gegrondheid van de klacht zal stemming uitsluitend moeten geven. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 17.3 De klachtencommissie spreekt zich niet uit over aansprakelijkheid van de aangeklaagde en/of het Radboudumc en doet geen uitspraak over verzoeken om schadevergoeding.
- 17.4 De klachtencommissie deelt het oordeel en de eventuele aanbevelingen schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende(n), alsmede aan het Bestuur.
- 17.5 De uitspraak van de klachtencommissie is niet vatbaar voor beroep.

Artikel 18

- 18.1 Het Bestuur deelt de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende(n) en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.
- 18.2 Bij afwijking van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn, doet het Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende(n) en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het Bestuur een standpunt kenbaar zal maken.

Overige verplichtingen klachtencommissie

Artikel 19

- 19.1 De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar opgesteld huishoudelijk reglement.
- 19.2 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van het Bestuur worden de in deze regeling aan het Bestuur toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.
- 19.3 De correspondentie die is gevoerd in het kader van de klachtenafhandeling alsmede de uitspraak van de klachtencommissie zal gedurende tien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop het dossier wordt gesloten, worden bewaard.

Slotbepalingen

Artikel 20

- 20.1 Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenbemiddelaar besluiten dat een adequate klachtbemiddeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen. Klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid dit besluit voor te leggen aan de externe geschilleninstantie.
- 20.2 Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling, schriftelijk of digitaal te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door het Radboudumc wenst. De intrekking wordt schriftelijke of digitaal aan klager bevestigd, indien van toepassing onder vermelding van het telefonische of mondelinge contract..

Artikel 21

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak van bekendmaking voortvloeit

Artikel 22

- 22.1 De afdeling Klachtenbemiddeling en de Klachtencommissie dragen zorg voor registratie en dossiervoering van de ingediende klachten. De dossiervoering, bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klagers en aangeklaagden is gewaarborgd en onbevoegden geen inzage kunnen hebben en in overeenstemming met de geldige wet en regelgeving;
- 22.2 In het patiëntendossier worden geen aantekening gehouden over de ingediende klacht en de afhandeling daarvan. Uit de klachtenafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het patiëntendossier vastgelegd.

Artikel 23

De afdeling Klachtenbemiddeling en de Klachtencommissie zal ieder kalenderjaar een jaarverslag opstellen en verzenden aan het Bestuur en aan de afdelingshoofden van de afdelingen binnen het Radboudumc. In het jaarverslag zal worden aangegeven:

- het aantal en de aard van de door de afdeling Klachtenbemiddeling respectievelijk Klachtencommissie behandelde klachten en strekking van de oordelen;
- de aard van de genomen maatregelen.
- eventueel gesignaleerde tekortkomingen in de zorg en aanbevelingen voor verbetermaatregelen voor de kwaliteit van zorg die hieraan kunnen worden verbonden

Artikel 24

- 24.1 De kosten van klachtenbemiddeling door de klachtenbemiddelaar en klachtenbehandeling door de klachtencommissie worden door het Radboudumc gedragen.
- 24.2 Kosten voor op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand alsmede overige door de klager respectievelijk aangeklaagde te maken kosten in het kader van de klachtenprocedure, komen voor rekening van de klager respectievelijk aangeklaagde.
- 24.3 Het Bestuur kan bepalen dat aan de (plaatsvervangend) voorzitter en leden van de klachtencommissie een onkostenvergoeding wordt toegekend.

Artikel 25

De klachtenregeling en een informatiebrochure over de behandeling van klachten zijn verkrijgbaar bij het voorlichtingscentrum van het Radboudumc. Informatie over de klachtenbehandeling is ook op de website van het Radboudumc te vinden.

Artikel 26

- 26.1 In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het Bestuur.
- 26.2 Deze regeling kan, gehoord het advies van de klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie, worden gewijzigd door het Bestuur.
- 26.3 Deze regeling is door Raad van Bestuur vastgesteld nadat deze is voorgelegd voor instemming danwel advies aan de Patientenvoorspraak (PAR), OR, VAR en Stafconvent. Ook wijzigingen van de regeling dienen voor vaststelling door de Raad te worden voorgelegd aan PAR, OR, VAR en Stafconvent.

Artikel 27

De tekst van deze regeling is vastgesteld door de Raad van Bestuur van het Radboudumc, nadat de tekst is voorgelegd aan de PAR, Stafconvent, VAR en OR.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en vervangt de regeling van 16 april 2013. Klachten die zijn ingediend bij Radboudumc vóór 1 januari 2017 zullen worden afgehandeld conform de regeling van 16 april 2013.