

KLACHTENREGLEMENT Universitair Medisch Centrum Groningen

Preambule

Dit reglement beoogt te voorzien in een regeling voor de behandeling van klachten bedoeld in artikel 2 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector voor het Universitair Medisch Centrum Groningen. Bij de afhandeling van klachten heeft het afdelingshoofd onderzoeksbevoegdheid in het domein van zowel de geneeskundige behandeling als de verzorging van patiënten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 12.16 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.

Deze regeling is vastgesteld door de Raad van Bestuur, na advies van het Conventsbestuur en de Clientenraad Academische Ziekenhuizen en na instemming van de Ondernemingsraad.

Artikel 1

Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- | | |
|--------------------------|--|
| a. de afdeling*: | een medische afdeling van het Universitair Medisch Centrum, zoals bedoeld in artikel 12.15 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek |
| d. cliënt: | natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling; |
| e. klacht: | een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de instelling of van een voor haar werkzame persoon; |
| f. gedraging: | enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat directe gevolgen heeft voor een cliënt; |
| g. klager: | cliënt die de klacht indient, dan wel de vertegenwoordiger of nabestaande van deze persoon; |
| h. beklagde: | iedere persoon werkzaam in het UMCG, dan wel het UMCG zelf of onderdelen van het UMCG waartegen een klacht is ingediend; |
| i. klachtenfunctionaris: | door het UMCG aangestelde functionaris belast met: <ul style="list-style-type: none"> - voorlichting omtrent indienen en afhandeling van klachten; - bemiddeling tussen klager en beklagde na het indienen van een klacht; |
| j. klachtencommissie: | de commissie die door het UMCG-in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is ingesteld. |

¹Overal waar in dit reglement gesproken wordt van de afdeling dient ook gelezen te worden het centrum danwel de zorgfailliteit. Waar hoofd van afdeling staat , dient ook gelezen te worden hoofd van een centrum/ faciliteit zoals bedoeld in de artikelen 18 en 19 van het bestuursreglement UMCG.



Artikel 2

Doelstelling van de klachtenregeling

2. De klachtenregeling heeft tot doel:
 - a. het recht doen aan de individuele cliënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
 - b. het zo mogelijk bevorderen van herstel van de verstoorde vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde;
 - c. het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van het UMCG door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van de Raad van Bestuur over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en de dienstverlening.

Artikel 3

Traject klachtbehandeling

- 3.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- 3.2 Indien een klacht wordt ingediend bij een afdeling, wordt in eerste instantie gepoogd binnen de afdeling zelf tot een oplossing van de klacht te komen. De afdeling handelt de klacht binnen vier weken af. Deze termijn kan met maximaal twee weken worden verlengd. De afdeling stelt de klager schriftelijk op de hoogte van deze verlenging. Indien een oplossing binnen de afdeling niet mogelijk is, wordt de klacht doorgezonden naar de klachtenfunctionaris.

Voor alle klachten die centraal worden ingediend geldt het volgende traject:

- 3.3 De eerste (telefonische) opvang van klachten vindt plaats door medewerkers van Patiënteninformatie. Zij geven een toelichting op de klachtenprocedure en verzoeken klager de klacht op schrift te stellen. Zij zijn klager desgevraagd behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht. Ook alle meldingen van onvrede, die patiënt niet als officiële klacht in wenst te dienen, worden door medewerkers van patiënteninformatie geregistreerd en zo adequaat mogelijk afgehandeld.
- 3.4 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij:
 - het secretariaat van de klachtencommissie;
 - de Raad van Bestuur van het UMCG;
 - de klachtenfunctionaris.



- 3.5 Alle binnenkomende klachten worden doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal in eerste instantie pogen te bemiddelen tussen klager en beklagde.
- 3.6 Indien klager aangeeft dat hij geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid van bemiddeling, kan de klager de klacht rechtstreeks voorleggen aan de klachtencommissie.
- 3.7 Indien de klacht tevens een aansprakelijkheidsstelling bevat, zal de klachtenfunctionaris de klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur, die verdere afhandeling ervan bepaalt.
- 3.8 Klachten van cliënten van het Universitair Centrum voor Psychiatrie (UCP) zullen worden behandeld door de klachtencommissie van Lentis en UCP. Klachten als bedoeld in artikel 41 BOPZ worden in alle gevallen behandeld door de klachtencommissie van Lentis en UCP. Voor behandeling van deze klachten is het reglement van Lentis en UCP de van toepassing. Klachten van cliënten van UCP die het UMCG als geheel betreffen of tevens betrekking hebben op andere organisatieonderdelen van het UMCG, worden behandeld door klachtenfunctionaris en klachtencommissie van het UMCG.

Artikel 4

Indienen van een klacht

- 4.1 De indiening van een klacht gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Mondelinge indiening is mogelijk bij zeer eenvoudig te omschrijven klachten en indien schriftelijk indienen voor de klager bezwaarlijk is.
- 4.2 Klager vermeldt in zijn klacht in ieder geval:
- naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager (en bij vertegenwoordiging tevens die van de cliënt);
 - de datum waarop of periode waarin de klacht zich voordeed;
 - een omschrijving/de reden van de klacht;
- bij voorkeur wordt ook vermeld:
- geboortedatum en UMCG-registratienummer van de klager (dan wel van de cliënt die hij vertegenwoordigt);
 - de afdeling waarop -en zo mogelijk de personen op wie- de klacht betrekking heeft.
- 4.3 Ingeval van vertegenwoordiging van de klager kan de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt.



4.4 Binnen twee weken na het indienen van de klacht ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht.

Tevens ontvangt klager een verzoek tot ondertekening van een verklaring waarin aan de behandelende artsen toestemming wordt verleend om aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie inlichtingen te verstrekken en inzage te geven in het medisch dossier, indien en voorzover nodig voor oordeelsvorming over de ingediende klacht.

Artikel 5

Bemiddeling

5.1 De klachtenfunctionaris zendt de binnengekomen klachtbrief naar het hoofd van de afdeling (en -indien bekend- in afschrift aan beklaagde).

De afdeling reageert binnen vier weken. Het hoofd van de afdeling kan een gemotiveerd verzoek indienen om deze termijn met twee weken te verlengen.

5.2 In het vervolg van het bemiddelingstraject kan de klachtenfunctionaris:

- nadere informatie opvragen bij betrokkenen;
- één of meer bemiddelingsgesprekken arrangeren tussen klager en beklaagde(n);
- deskundigen raadplegen.

5.3 De bemiddeling wordt afgerond met een brief van de klachtenfunctionaris aan de klager. Een afschrift wordt verzonden naar het hoofd van de afdeling (en -indien bekend- aan beklaagde).

5.4 Klager kan op ieder moment de bemiddeling beëindigen en de klacht alsnog voorleggen aan de klachtencommissie.

5.5 De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

5.6 Indien de klacht wordt overgedragen aan de klachtencommissie, dient klager om toestemming te worden gevraagd voor overdracht van zijn dossier van de klachtenfunctionaris aan de klachtencommissie.



Artikel 6

De klachtencommissie: samenstelling, benoeming en ontslag

- 6.1 De commissie bestaat uit tenminste vijf leden.
- 6.2 Bij de samenstelling van de commissie wordt uitgegaan van:
- een onafhankelijk voorzitter, niet werkzaam bij het UMCG, bij voorkeur een jurist;
 - twee medisch specialisten uit verschillende disciplines;
 - een verpleegkundige;
 - een extern lid op voordracht van de Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen
- 6.3 Van deelname aan de commissie zijn uitgesloten leden van de Raad van Bestuur, directeuren, hoofden van afdeling en hoofden/coördinatoren van zorgfaciliteiten.
- 6.4 Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd.
- 6.5 De Raad van Bestuur voegt een ambtelijk secretaris toe aan de commissie in overleg met de voorzitter.
- 6.6 De voorzitter (en diens plaatsvervanger) van de klachtencommissie wordt als zodanig benoemd door de Raad van Bestuur, gehoord hebbende het Conventsbestuur en de klachtencommissie.
- 6.7 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur, gehoord hebbende het Conventsbestuur en de klachtencommissie.
- 6.8 Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.
- 6.9 De zittingstermijn van de voorzitter wordt bepaald door de Raad van Bestuur. De overige leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Zij zijn herbenoembaar.
- 6.10 Als een lid van de commissie de beklagde is of de klacht betrekking heeft op de afdeling waar hij werkzaam is, kan hij niet deelnemen aan de behandeling van de klacht. Een plaatsvervangend lid zal op verzoek van de voorzitter in zijn plaats optreden.
- 6.11 Een lid van de commissie zal door de Raad van Bestuur worden ontslagen uit zijn functie:
- op eigen verzoek;
 - aan het einde van de zittingsperiode;
 - bij kennelijke ongeschiktheid voor de taak.



Artikel 7

Klachtencommissie: bevoegdheden

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- b. Het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van cliënt.
- c. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- d. Het eventueel horen van getuigen.
- e. Het zo nodig inschakelen van deskundigen, b.v. als de klacht medisch-inhoudelijk complex van aard is.

Artikel 8

Klachtencommissie: ontvankelijkheid van de klacht

- 8.1 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- de klacht anoniem is ingediend;
 - er geen sprake is van een klacht als gedefinieerd in artikel 1e;
 - er geen sprake is van een klager als gedefinieerd in artikel 1g;
 - dezelfde klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is;
 - de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de verjaringstermijn verstreken is;
 - de klacht afgehandeld dient te worden door de klachtencommissie van Lentis en UCP
- 8.2 De verjaringstermijn is:
- twee jaar na hetgeen de klacht veroorzaakte voor klachten die gaan over bejegening;
 - tien jaar na hetgeen de klacht veroorzaakte voor alle andere klachten.
- 8.3 Over ontvankelijkheid van een klacht beslissen de voorzitter en de secretaris.
- 8.4 Indien een klacht niet ontvankelijk is deelt de klachtencommissie dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk, onder vermelding van redenen, mee aan de klager en aan het hoofd van de afdeling (en -indien bekend- in afschrift aan beklaagde).



Artikel 9

Klachtencommissie: andere instanties

- 9.1 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals het tuchtcollege of de civiele rechter.

Artikel 10

Klachtencommissie: behandeling van de klacht

- 10.1 De commissie houdt in principe eens per maand zitting en voorts zo dikwijls als de voorzitter het nodig acht. De voorzitter kan beslissen om in kleiner comité, tenminste drie (plv.) leden incl. voorzitter, zitting te houden.
- 10.2 Klager krijgt na ontvangst van de klacht door de commissie binnen twee weken een ontvangstbevestiging.
- 10.3 Wanneer de inhoud van klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klager in de gelegenheid gesteld opheldering te verschaffen.
- 10.4 De commissie stelt voor de behandeling van de klacht op de zitting een onderzoek in en vraagt gegevens op.
Betrokken afdelingen krijgen binnen twee weken na ontvangst van de klacht bericht van het feit dat een klacht is ingediend. De afdeling reageert binnen vier weken.
De afdeling kan een gemotiveerd verzoek indienen deze termijn te verlengen.
- 10.5 De commissie stelt de klager tijdens de zitting in de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht. De beklaagde wordt tijdens de zitting in de gelegenheid gesteld om mondeling een reactie te geven op de klacht.
In beginsel worden klager en beklaagde tegelijkertijd gehoord door de commissie.
Klager of beklaagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht.
Vindt de toelichting niet plaats in elkaars aanwezigheid, dan stelt de commissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.
De commissie kan besluiten beide partijen nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.
- 10.6 De commissie neemt geen kennis van tijdens de zitting nieuw ingebrachte schriftelijke stukken, tenzij de andere partij hiertegen geen bezwaar heeft.



- 10.7 De klager en de beklagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
- 10.8 Zowel klager als beklagde kunnen vóór de behandeling op de zitting schriftelijke verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.
- 10.9 Klager en beklagde hebben in principe recht op inzage van alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht waarover de klachtencommissie beschikt, tenzij de privacy van derden hierbij in het geding komt of dit in strijd is met het beroepsgeheim. Voorzitter en secretaris beslissen over het recht op inzage.
- 10.10 De commissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.
- 10.11 Alle correspondentie tussen klachtencommissie en beklagden verloopt via het hoofd van de afdeling.

Artikel 11

Klachtencommissie: de uitspraak

- 11.1 Nadat het onderzoek is afgerond beraadslaat de commissie over de uitspraak.
- 11.2 De uitspraak van de commissie bevat de volgende elementen:
- een oordeel over de gegrondheid van de klacht
(het oordeel kan luiden: gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond);
 - een voldoende motivering van het antwoord;
 - indien mogelijk een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van klachten.
- 11.3 De commissie doet haar uitspraak binnen twee weken na afronding van het onderzoek schriftelijk toekomen aan klager, beklagde en de Raad van Bestuur.
- 11.4 De commissie komt binnen drie maanden na ontvangst van de klacht tot een uitspraak. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de commissie de termijn verlengen.
De commissie doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan klager, beklagde en de Raad van Bestuur.



Artikel 12

Maatregelen Raad van Bestuur

- 12.1 Binnen zes weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur klager, beklagde en klachtencommissie schriftelijk mee, of zij naar aanleiding van deze uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 12.2 Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit mee aan klager, beklagde en klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 13

Registratie en bewaring

- 13.1 De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.
- 13.2 De commissie legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De secretaris draagt zorg voor deze archivering.
- 13.3 Na behandeling van een klacht vernietigen de leden van de klachtencommissie hun exemplaren.
- 13.4 De registratie en de dossiers worden gedurende 5 jaar bewaard.

Artikel 14

- 14.1 Medewerkers van Patiënteninformatie, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie stellen jaarlijks op basis van de registratie een openbaar verslag op van het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de klachtencommissie en een overzicht van gesignaleerde structurele knelpunten. Dit verslag wordt uitgebracht aan de Raad van Bestuur die de verdere verspreiding bepaalt.
- 14.2 De Raad van Bestuur zendt het jaarverslag van de klachtencommissie voor 1 april van het daaropvolgend kalenderjaar aan de bevoegde regionale Inspecteur voor de gezondheidszorg.



Artikel 15

Geheimhouding en privacy

- 15.1 Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden.
- 15.2 De privacy van de klager en de beklaagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd. Het reglement ter bescherming van persoonsgegevens van (ex)-patiënten van het UMCG is van toepassing.
- 15.3 Uitsluitend leden van de klachtencommissie hebben rechtstreeks toegang tot de dossiers van de klachtencommissie.

Artikel 16

Kosten van de procedure

- 16.1 Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager geen kosten in rekening gebracht.
- 16.2 De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige alsmede overige kosten komen voor rekening van de betrokken partij zelf.

Artikel 17

Regeling van bezwaren

- 17.1 Klager of beklaagde kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Hij dient dit te doen bij de voorzitter van de commissie onder opgaaf van redenen. De voorzitter beslist op dit bezwaar.
- 17.2 Indien één van de betrokkenen bij de behandeling van een klacht van mening is, dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd, kan bemiddeling respectievelijk een uitspraak worden gevraagd bij de Raad van Bestuur.
- 17.3 Betrokkene of iedere andere belanghebbende kan de kantonrechter te Groningen schriftelijk verzoeken om het UMCG te bevelen de wet c.q. het klachtenreglement na te leven. Dit kan slechts gebeuren nadat het UMCG schriftelijk is aangesproken op naleving van de wet c.q. het klachtenreglement en in redelijkheid in staat is gesteld om dit verzoek na te komen.



Artikel 18**Overgangsbepaling**

- 18.1 Alle klachten die op het moment van inwerkingtreding al ingediend waren, worden afgehandeld volgens het oude reglement.

Artikel 19**Overige bepalingen**

- 19.1 De Raad van Bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze regeling.
- 19.2 Dit reglement kan door de Raad van Bestuur worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken hebbende de klachtencommissie. Voor wijziging of intrekking van het reglement is het advies vereist van het Convent, Cliëntenraad Academische ziekenhuizen en instemming van de Ondernemingsraad.
- 19.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.
- 19.4 Dit reglement vervangt het reglement van oktober 1988 en treedt in werking op 1 januari 2012.

Aldus vastgesteld op 17 januari 2012 ter vergadering van de Raad van Bestuur van het UMCG.

