

# Klachtenreglement Universitair Medisch Centrum Groningen

## Preambule

Dit reglement beoogt te voorzien in een regeling voor de behandeling van klachten voor het Universitair Medisch Centrum Groningen, met inachtneming van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). 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 raadpleging van het Stafconvent, de Verpleegkundige Adviesraad, de Cliëntenraad UMCG en de Ondernemingsraad.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1

#### Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. de afdeling<sup>1</sup>: een medische afdeling van het Universitair Medisch Centrum, zoals bedoeld in het Bestuursreglement van het Universitair Medisch Centrum Groningen;
- c. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder;
- d. cliënt of patiënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat directe gevolgen heeft voor een cliënt;
- f. geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van klager is opgelost, zonder dat klager daarin berust;
- g. geschillencommissie: externe commissie, waarbij het UMCG is aangesloten, die een bindende uitspraak doet over het geschil, dan wel een vergoeding van maximaal € 25.000,- toekent in verband met door het UMCG veroorzaakte schade;

---

<sup>1</sup> Overal waar in dit reglement gesproken wordt van de afdeling dient ook gelezen te worden het centrum danwel de zorgfaciliteit. 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.

- h. grensoverschrijdend gedrag: een gedraging van een medewerker van het UMCG, vallend onder het begrip 'geweld in de zorgrelatie', zoals verwoord in de Wkkgz, art. 11, lid 1, sub b.;
- i. inspecteur: een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- j. klacht: een uiting van onvrede ingediend bij de Klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt;
- k. klachtencommissie: de commissie binnen het UMCG, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de Raad van Bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- l. Klachtenregeling Wkkgz Lentis GGZ klachtenregeling ter behandeling van klachten van patiënten van en over het Universitair Centrum Psychiatrie voor de afhandeling door een klachtencommissie;
- m. klachtenfunctionaris: degene, die conform functiebeschrijving, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- n. klager: cliënt of patiënt, die de klacht indient, dan wel de vertegenwoordiger of nabestaande van deze persoon;
- o. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- p. oordeel: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed, waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen, en binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- q. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
- r. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- s. 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;
- t. zorg: als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het UMCG;
- u. zorgaanbieder: het UMCG als instelling;
- v. zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## Hoofdstuk 2 Doelstelling

### Artikel 2

#### Doelstelling en reikwijdte van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het recht doen aan de individuele cliënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
2. Het zo mogelijk bevorderen van herstel van de verstoorde vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde;
3. 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.

## Hoofdstuk 3 Signaal van onvrede

### Artikel 3

#### Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. De zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. De leidinggevende;
3. De Klachtenfunctionaris.

### Artikel 4

#### De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

1. 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 dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van cliënten anoniem, of anders alleen met toestemming van de cliënt, 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.
4. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris.

## Artikel 5

### De Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Het UMCG onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De Klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenafhandeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt klager en degene tegen wie, of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. hij informeert klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de Klachtencommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij het UMCG;
  - e. hij informeert de Klachtencommissie en/of UMC-staf Juridische Zaken zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat klager, na contact met de Klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (verzoek om een oordeel van de Klachtencommissie en/of verzoek om een financiële vergoeding) hij heeft gekozen.
3. De Klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de Klachtenfunctionaris.
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 dossiervorming van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
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.
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 het UMCG.

## Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

### Artikel 6

#### Het indienen van een klacht

Voor alle klachten, met uitzondering van die onder art. 6.14 van dit reglement genoemd, die centraal worden ingediend geldt het volgende traject:

1. De eerste (telefonische/mondelinge) opvang van klachten vindt plaats door medewerkers van Patiënteninformatie & Klachtenopvang. 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 de cliënt niet als officiële klacht in wenst te dienen, worden door medewerkers van Patiënteninformatie & Klachtenopvang geregistreerd en zo adequaat mogelijk afgehandeld.
2. Klager vermeldt in zijn klacht in ieder geval:
  - a. naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager (en bij Vertegenwoordiging tevens die van de cliënt);
  - b. de datum waarop of periode waarin de klacht zich voordeed;
  - c. een omschrijving/de reden van de klacht;Bij voorkeur wordt ook vermeld:
  - d. geboortedatum en UMCG-registratienummer van klager (dan wel van de cliënt die hij vertegenwoordigt);
  - e. de afdeling waarop -en zo mogelijk de personen op wie- de klacht betrekking heeft.
3. Klager dient een klacht in bij of via de Klachtenfunctionaris.  
Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
  - b. indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de Klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
  - c. Een klacht op grond van de wet BOPZ (Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) kan ook mondeling worden ingediend.
4. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
5. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
6. Ingeval van vertegenwoordiging van klager kan de Klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt. Bij een minderjarige dient iedere ouder toestemming te verlenen.
7. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
8. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de Klachtenfunctionaris, of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, klager daarover onder vermelding van de gronden.
9. Klachten die schriftelijk ingediend zijn bij de Klachtencommissie of bij de Raad van Bestuur, worden doorgestuurd naar de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris zal in eerste instantie pogen te bemiddelen tussen klager en beklagde.
10. Indien klager aan de Klachtenfunctionaris aangeeft dat hij geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid van bemiddeling door de Klachtenfunctionaris, kan klager de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Klachtencommissie.

11. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht 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 voor zover nodig voor behandeling van de ingediende klacht.
12. Indien de klacht tevens een aansprakelijkheidsstelling (claim) bevat, zal de Klachtenfunctionaris het claimdeel voorleggen aan de Raad van Bestuur, die verdere afhandeling bepaalt en een keuze maakt om de claim intern of extern via de schadebehandelaar af te handelen.
13. Klachten van cliënten van het Universitair Centrum voor Psychiatrie (UCP) zullen in eerste instantie worden behandeld door de klachtenfunctionaris van het UMCG.  
Worden klachten aan een klachtencommissie voorgelegd, dan worden deze, als zij betrekking hebben op het UCP, behandeld door de gezamenlijke klachtencommissie van Lentis, FPC van Mesdag en het UCP.  
Klachten als bedoeld in artikel 41 BOPZ worden in alle gevallen behandeld door de Klachtencommissie van Lentis, FPC van Mesdag en het UCP.  
De Klachtenregeling Wkkgz Lentis GGZ is van toepassing.  
Klachten van cliënten van het UCP die het UMCG als geheel betreffen of tevens betrekking hebben op andere organisatieonderdelen van het UMCG, worden, indien nodig, ook behandeld door de klachtencommissie van het UMCG.
14. Klachten betreffende grensoverschrijdend (seksueel) gedrag van een medewerker van het UMCG jegens een cliënt worden direct aan de Raad van Bestuur voorgelegd en door deze in behandeling genomen.

## Artikel 7

### Behandeling klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 6 en klager hiervan bevestiging heeft ontvangen, bespreekt de Klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de Klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. Klager bepaalt, na informatie van en overleg met de Klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 21;
  - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de Klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. verzoek om een oordeel: de Klachtencommissie onderzoekt de klacht en oordeelt, of de Raad van Bestuur (na advies van de Klachtencommissie) oordeelt over de klacht;
  - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld conform artikel 15, 'In behandeling nemen van schadeclaims';
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van traject a t/m d mogelijk. Eén en ander gebeurt in overleg met klager en betrokken medewerkers.
4. De beslissing op de klacht wordt binnen 6 weken na het schriftelijk indienen van de klacht aan klager schriftelijk medegedeeld, waarbij het oordeel met redenen omkleed is.

## Artikel 8

### Behandeling door de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de Klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden;
  - b. zal binnen 4 weken de afspraak met klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen;
  - c. brengt het hoofd van de afdeling op de hoogte van de klacht (en – indien bekend – aan beklagde), waarbij de afdeling binnen twee weken reageert.
2. In het vervolg van het bemiddelingstraject kan de Klachtenfunctionaris:
  - a. nadere informatie opvragen bij betrokkenen;
  - b. één of meer bemiddelingsgesprekken arrangeren tussen klager en beklagde(n);
  - c. deskundigen raadplegen.
3. De Klachtenfunctionaris komt binnen 6 weken na het indienen van de klacht tot een conclusie. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de termijn gemotiveerd verlengd worden met 4 weken.
4. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de Klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 21. Het hoofd van de afdeling (en - indien bekend- beklagde), wordt door de Klachtenfunctionaris schriftelijk op de hoogte gebracht.
5. Indien de mogelijkheid van lid 1, waarbij een schriftelijk oordeel conform art. 7, lid 4 is uitgebracht, niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog schriftelijk een oordeel (zie artikel 7 lid 2 sub c) te vragen aan de klachtencommissie, waarna de wettelijke termijn van 6 weken opnieuw ingaat vanaf het moment van ontvangst van het verzoek van de klager om een formeel oordeel van de klachtencommissie.
6. De Klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht.
7. De Klachtenfunctionaris kan klager een tegemoetkoming in voor de afhandeling van zijn klacht gemaakte reiskosten verstrekken. Reiskosten vanuit het buitenland worden niet vergoed.
8. Indien de klacht wordt overgedragen aan de Klachtencommissie, dient klager om toestemminggevraagd te worden.
9. De Klachtenfunctionaris kan, indien tijdens zijn bemiddeling daar aanleiding toe is gebleken, klager adviseren een claim tot schadevergoeding aan de Raad van Bestuur van het UMCG voor te leggen. Dit advies heeft geen enkele relatie met het toekennen van de claim.

## Artikel 9

### De Klachtencommissie: samenstelling, benoeming en ontslag

1. De commissie bestaat minimaal uit: 1. een onafhankelijk voorzitter en 2. een kwaliteitslid op voordracht van de cliëntenraad. Daarnaast komt de commissie bijeen in wisselende samenstelling, afhankelijk van de aard van de klacht. Klachten van medische aard worden behandeld door minimaal twee medici, op voordracht van het conventbestuur en een verpleegkundige op voordracht van de VAR (Verpleegkundige Adviesraad). Wanneer klachten van niet medische aard behandeld worden, bestaat de commissie naast de vaste leden (1 en 2) uit een medicus of verpleegkundige naar gelang de aard van de klacht. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie beoordeelt in samenspraak met voorzitter, vooraf welke samenstelling voor de behandeling noodzakelijk is en doet hierover melding aan de klager.
2. Van deelname aan de commissie zijn uitgesloten leden van de Raad van Bestuur, directeuren, hoofden van afdeling, centra en hoofden/coördinatoren van zorgfaciliteiten.
3. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd.
4. De Raad van Bestuur voegt een ambtelijk secretaris toe aan de commissie, in overleg met de voorzitter.

5. De voorzitter van de Klachtencommissie en diens plaatsvervanger worden als zodanig benoemd door de Raad van Bestuur, op advies van het Conventbestuur, de Cliëntenraad en de VAR, gehoord hebbende de Klachtencommissie.
6. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur, op advies van het Conventbestuur, de Cliëntenraad en de VAR, gehoord hebbende de Klachtencommissie.
7. Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de Klachtencommissie.
8. 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 maximaal één aansluitende periode herbenoembaar.
9. Als een lid van de commissie de beklaagde 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 treden.
10. Een lid van de commissie zal door de Raad van Bestuur worden ontslagen uit zijn functie:
  - a. op eigen verzoek;
  - b. aan het einde van de zittingsperiode;
  - c. bij kennelijke ongeschiktheid voor de taak.

## **Artikel 10**

### **Klachtencommissie: bevoegdheden**

De Klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

1. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
2. Het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van cliënt.
3. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

## **Artikel 11**

### **Klachtencommissie: ontvankelijkheid van de klacht**

1. Een klacht is niet ontvankelijk als:
  - a. de klacht anoniem is ingediend;
  - b. er geen sprake is van een klacht als gedefinieerd in artikel 1j;
  - c. er geen sprake is van een klager als gedefinieerd in artikel 1m;
  - d. dezelfde klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is;
  - e. de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - f. de verjaringstermijn verstreken is;
  - g. de klacht afgehandeld dient te worden door de Klachtencommissie van Lentis en UCP.
2. De verjaringstermijn is, gerekend vanaf de datum van het plaatsvinden van datgene waarop de klacht gebaseerd is:
  - a. twee jaar voor klachten die gaan over bejegening;
  - b. tien jaar voor alle andere klachten.
3. Over ontvankelijkheid van een klacht beslissen de voorzitter en de secretaris.
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 klager en aan het hoofd van de afdeling (en -indien bekend- in afschrift aan beklagde).



## Artikel 12

### Klachtencommissie: behandeling van de klacht

1. De commissie houdt in principe eens per maand zitting en voorts zo dikwijls als de voorzitter het nodig acht.
2. Klager krijgt na ontvangst van de klacht door de commissie binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
3. Wanneer de inhoud van klacht onvoldoende duidelijk is, wordt klager in de gelegenheid gesteld opheldering te verschaffen.
4. De commissie stelt voor de behandeling van de klacht op de zitting, een onderzoek in en vraagt gegevens op.  
Betrokken afdelingen krijgen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht na ontvangst van de klacht bericht van het feit dat een klacht is ingediend. De afdeling reageert binnen 10 werkdagen. De afdeling kan een gemotiveerd verzoek indienen om deze termijn te verlengen.
5. Een eenmaal vastgestelde zitting gaat in principe door, ook bij afwezigheid van klager en/of beklagde.
6. De commissie stelt klager tijdens de zitting in de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht. Beklaagde wordt tijdens de zitting in de gelegenheid gesteld om mondeling een reactie te geven op de klacht.  
In beginsel worden klager en beklagde tegelijkertijd gehoord door de commissie. Klager of beklagde 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.
7. Zowel klager als beklagde kunnen tot 1 week vóór de behandeling op de zitting schriftelijke verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen. De commissie neemt geen kennis van daarna ingebrachte schriftelijke stukken of tijdens de zitting nieuw ingebrachte schriftelijke stukken, tenzij de andere partij hiertegen geen bezwaar heeft.
8. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
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. De commissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.
11. Alle correspondentie tussen Klachtencommissie en beklagden verloopt via het hoofd van de afdeling.

## Artikel 13

### Klachtencommissie: uitspraak gegrondheid van de klacht

1. Nadat het onderzoek is afgerond beraadslaat de Klachtencommissie over de uitspraak.
2. De uitspraak van de Klachtencommissie bevat de volgende elementen:
  - a. een oordeel over de gegrondheid van de klacht ( het oordeel kan luiden: gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond), of het niet kunnen geven van een oordeel indien partijen verschillende visies aandragen van feiten en dit niet (meer) beoordeelbaar is
  - b. een voldoende motivering van het antwoord;
  - c. indien mogelijk een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van klachten.

3. De Klachtencommissie komt binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht tot een uitspraak en doet deze schriftelijk toekomen aan klager, beklaagde en de Raad van Bestuur.
4. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de Klachtencommissie met opgave van redenen de termijn verlengen met 4 weken en deelt hij dit voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of elektronisch mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
5. Indien de Klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit (opnieuw) schriftelijk of per e-mail mee aan klager en degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur. De Klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Klachtencommissie verzoekt klager om binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtbehandeling worden beëindigd.
6. De zorgaanbieder vermeldt dat klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn klager dit kan doen en vermeldt adres en website van de geschilleninstantie.

## **Artikel 14**

### **Maatregelen Raad van Bestuur**

Binnen 4 weken na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie neemt de Raad van Bestuur dienaangaande een standpunt in en deelt de Raad van Bestuur, klager, beklaagde en de Klachtencommissie schriftelijk mee, of zij naar aanleiding van deze uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.

## **Hoofdstuk 5 In behandeling nemen van schadeclaims**

### **Artikel 15**

#### **Afhandeling schadeclaims**

1. Een schadeclaim dient schriftelijk te worden ingediend bij (de Raad van Bestuur van) het UMCG.
2. De claim wordt behandeld door de UMC-staf Juridische Zaken.  
Claims beneden € 3000,- worden voorgelegd aan een commissie die toetst of cliënt recht heeft op schadeafhandeling.  
Claims groter dan € 3000,- worden gemeld aan de schadebehandelaar.
3. Een Schadeclaim die intern afgehandeld kan worden, wordt afgehandeld door een commissie van 3 personen, bestaande uit een medewerker van medische zaken, juridische zaken en een sectordirecteur. Zij beoordelen of een claim intern kan worden afgehandeld (en wanneer dit kan, dat ook uitvoert) of dat de claim naar de schadebehandelaar wordt doorgestuurd. Een eventuele schadevergoeding of een uitkering op basis van een coulance halve regeling zonder aansprakelijkstelling kan door de commissie tot € 3000,- toegekend worden.
4. De afdeling, zorgfaciliteit, centrum of organisatieonderdeel wordt altijd in de procedure gehoord de privacy wetgeving en de geheimhoudingsplicht in acht nemend.
5. De uitkering van de schadeclaim komt op kosten van het UMCG en niet op kosten van de sector waar de claim op gericht is.
6. Tenzij de claim wordt voorgelegd aan de schadebehandelaar, wordt deze binnen een tijdsbestek van zes weken afgerond.

7. Indien de klacht als een schadeclaim wordt behandeld en deze wordt overgedragen aan de schadebehandelaar van het UMCG:
  - a. ontvangt klager in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager vermeld;
  - b. geeft de schadebehandelaar binnen 6 weken een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken;
8. 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.

## Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

### Artikel 16

#### Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

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 klager meldt dat hij de klacht ook bij de 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.
2. De Klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk

### Artikel 17

#### Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager één van de trajecten genoemd in artikel 8, lid 1, heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

### Artikel 18

#### Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting klachtbehandeling door de Klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door het UMCG wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
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.

4. In geval van dringende reden kan het UMCG 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. Klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtafhandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschilleninstantie (art. 19 lid 1)

## **Artikel 19**

### **Geschillencommissie Ziekenhuizen**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. Klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van het UMCG te vragen – een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van het UMCG in het kader van de zorgverlening bij het UMCG indient (artikel 21, lid 1, sub c van Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen één jaar na dagtekening van het in artikel 13 bedoelde oordeel van het UMCG worden ingediend bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, conform het reglement van de Geschillencommissie.

## **Artikel 20**

### **Geheimhouding en privacy**

1. Allen die uit hoofde van hun functie in de klachtenprocedure bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden, 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. De privacy van klager en beklagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd. Het reglement ter bescherming van persoonsgegevens van (ex)patiënten van het UMCG is van toepassing.
3. Uitsluitend leden van de Klachtencommissie hebben rechtstreeks toegang tot de dossiers van de Klachtencommissie.

## **Artikel 21**

### **Registratie, archivering en bewaring**

1. Medewerkers van Patiënteninformatie & Klachtenopvang, de Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie dragen zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.
2. Indien de klacht conform lid 1 wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
3. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
4. De Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie dragen zorg voor het bewaren van alle bescheiden, met betrekking tot een klacht, in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. De secretaris draagt zorg voor deze archivering.
5. Na behandeling van een klacht vernietigen de leden van de Klachtencommissie hun exemplaren.
6. De registraties en de dossiers van de klachtenbehandeling worden gedurende 5 jaar bewaard, gerekend vanaf de datum van de uitspraak.



## **Artikel 22**

### **Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 23**

### **Jaarverslag**

De Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie stellen jaarlijks op basis van de registratie een 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.

## **Artikel 24**

### **Kosten van de procedure**

1. Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie worden aan klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige alsmede overige kosten komen voor rekening van de betrokken partijen zelf.

## **Artikel 25**

### **Regeling van bezwaren**

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 Klachtencommissie onder opgave van redenen. De voorzitter beslist op dit bezwaar.
2. Tegen de uitspraak van een Klachtencommissie kan geen beroep bij de Klachtencommissie worden ingesteld worden, tenzij er nieuwe feiten bekend zijn die maken dat er een heroverweging moet plaatsvinden.
3. 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.
4. Indien klager het niet eens is met het schriftelijke oordeel van de Klachtencommissie en het door de Raad van Bestuur ingenomen standpunt dienaangaande, kan klager het geschil voorleggen aan de externe geschillencommissie, waarbij het UMCG zich heeft aangesloten.
5. 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 26**

### **Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van het UMCG geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

## **Artikel 27**

### **Overgangsbepaling**

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

## **Artikel 28**

### **Vaststelling en wijziging regeling**

1. Dit reglement kan door de Raad van Bestuur worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken. Voor wijziging of intrekking van het reglement is het advies vereist van het Stafconvent, de Cliëntenraad UMCG en de VAR en wordt de zienswijze van de Ondernemingsraad ingewonnen.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.
3. Dit reglement vervangt het reglement van 1 januari 2012 en treedt in werking op 1 januari 2017.

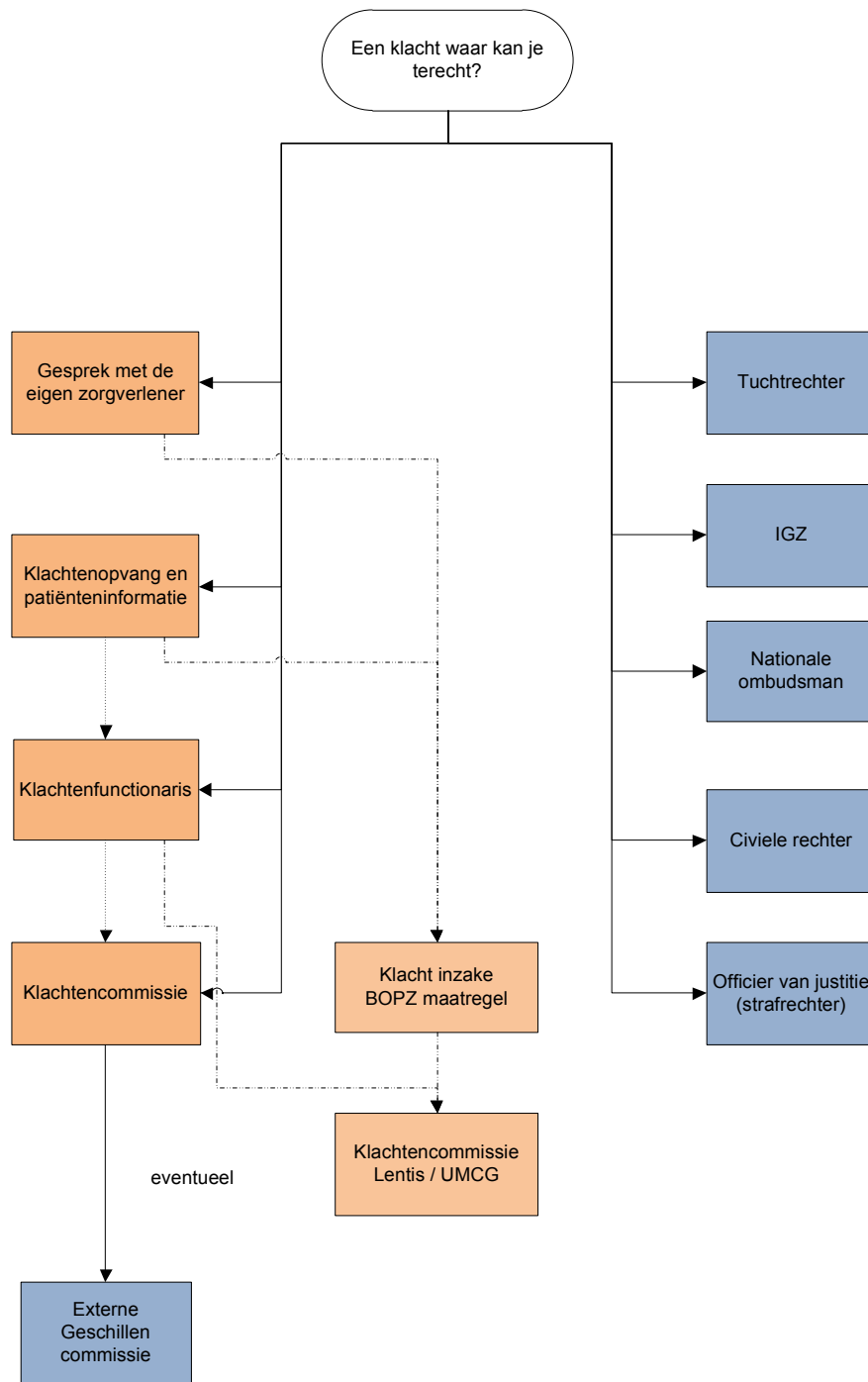
Aldus vastgesteld ter vergadering van de Raad van Bestuur van het UMCG.  
Februari 2017

## Bijlagen

Bijlage 1	Schema Klachtafhandeling UMCG
Bijlage 2	Schema Afhandeling Schadeclaim



# Bijlage 1 Klachtafhandeling UMCG.



 Afhandeling intern UMCG

 Afhandeling extern UMCG

## Bijlage 2 Afhandeling schadeclaim

