Klachtenregeling patiënten OLVG

Voorwoord

Wij hopen dat u tevreden bent met onze zorgverlening. Toch kan een bezoek aan ons ziekenhuis anders lopen dan u had verwacht of gewenst. Als er iets gebeurt waardoor u niet tevreden bent over de zorgverlening in ons ziekenhuis, aarzel dan niet om dit kenbaar te maken. We gaan graag met u in gesprek om tot een oplossing van uw klacht te komen en het vertrouwen te herstellen. Door uw ervaringen met ons te delen, biedt u ons de kans om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Zo kunnen wij u en anderen in de toekomst beter van dienst zijn.

Deze klachtenregeling omschrijft hoe de laagdrempelige opvang en behandeling van klachten in ons ziekenhuis is geregeld. In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is vastgelegd aan welke eisen een klachtenregeling moet voldoen.

Voor klachten die vallen onder de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Wet Zorg en Dwang (WZD) zijn specifieke regels gesteld. Voor deze klachten zijn aparte regelingen van toepassing. Op klachten die vallen onder de Wvggz is het Reglement klachtencommissie GGZ Amsterdam en omstreken van toepassing. OLVG is bij deze externe klachtencommissie GGZ aangesloten.

Raad van Bestuur van Stichting OLVG

Klachtenregeling patiënten OLVG
In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

Daar waar in deze regeling hij/hem/zijn wordt gebruikt kan ook zij/haar/hen/hun/die/diens worden gelezen.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. beklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

b. patiëntenraad:
de raad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van OLVG;

c. cliënt of patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie OLVG zorg verleent of heeft verleend: daar waar in deze regeling de term patiënt wordt gebruikt kan ook de term cliënt worden gelezen;

d. geschil**:**
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.

e. inspecteur:
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);

f. klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;[1]

g. klachtenfunctionaris:
degene die conform functiebeschrijving, binnen OLVG, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;

h. klachtencontactpersoon/unitleider:
persoon (meestal een medisch specialist) aangewezen door de unit, die als taak heeft

[1] *Toelichting: Een klacht kan gaan over een gedraging (handelen of nalaten) jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening. Een klacht over financiële vergoeding van geleverde zorg (DBC, tarieven, eigen risico) valt niet onder deze regeling. Deze klachten worden afgehandeld door de afdeling Financiële Zaken. Een klacht over een maatregel, opgelegd op basis van het beleid agressie, valt ook niet onder deze regeling.*

a. zorg te dragen voor voortvarende afhandeling van klachten door medewerkers van de unit
b. erop toe te zien dat, waar mogelijk, klachten leiden tot verbetermaatregelen binnen de unit;

i. klachtenonderzoekscommissie:
de commissie die namens de Raad van Bestuur een oordeel geeft over een voorgelegde klacht;

j. klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

k. leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

l. medewerker:
natuurlijke personen die werkzaamheden verrichten in het kader van de zorgverlening in OLVG.

m. OLVG:
Stichting OLVG, gevestigd in gemeente Amsterdam;

n. oordeel:
een schriftelijke mededeling van OLVG met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen OLVG over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en - indien van toepassing - welke aanbevelingen zijn gedaan;

o. Raad van Bestuur:
de Raad van Bestuur van OLVG;

p. schadebehandelaar:
de medewerker van de afdeling Juridische Zaken van OLVG die namens OLVG zorgdraagt voor afhandeling van een schadeclaim;

q. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;

r. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, te verlengen met een periode van vier weken, waarbinnen OLVG een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;

s. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die OLVG op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;

t. Wkkgz:
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

u. zorg:
de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van OLVG;

v. zorgaanbieder:
een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;

w. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 2 Uiting van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
b. de leidinggevende;
c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 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 betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de mogelijkheid de onvrede te bespreken met de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten 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. Indien patiënt geen toestemming geeft om de klacht met vermelding van de naam van patiënt te bespreken, wordt de klacht anoniem besproken.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit en krijgt de mogelijkheid tot het geven van een toelichting. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoetgekomen, 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 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. OLVG 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 patiënten, zorgverleners/medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
   c. hij helpt de klager en beklaagde of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
   d. hij wijst na bemiddeling als bedoeld onder lid 2 sub c op de mogelijkheid van en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de Klachtenonderzoekscommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van OLVG en hij informeert de klager daarbij over de wijze waarop een oordeel van OLVG op een klacht tot stand komt;
   e. hij informeert de Klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk nadat de klager, na bemiddeling door de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven te kiezen voor een traject in de zin van Artikel 6 lid 2, sub b onder c (verzoek om een oordeel) of sub e (verzoek om een financiële vergoeding);
   f. hij informeert beklaagde over de mogelijkheid van inschakeling van een vertrouwenspersoon en informeert diens leidinggevende dat hij zorg dient te dragen voor begeleiding van de zorgverlener/medewerker.
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 klager en beklaagde.
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 dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
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 deze regeling 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 deze regeling kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

7. Indien de actie van de Raad van Bestuur, zoals hiervoor omschreven, 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 OLVG.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
   - Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of elektronisch (via e-mail of klachtenformulier op de website van OLVG) ingediend;
   - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert en in behandeling neemt;
   - Klachten die zijn geadresseerd aan of worden ontvangen door de Raad van Bestuur worden doorgezonden naar de klachtenfunctionaris;
   - Klachten die in eerste instantie zijn geadresseerd aan of worden ontvangen door de Klachtenonderzoekscommissie, worden doorgezonden naar de klachtenfunctionaris voor behandeling.
2. Een klacht kan alleen worden ingediend door:
   a. een patiënt of namens de patiënt met diens nadrukkelijke/schriftelijke toestemming;
   b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
   c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz[2].
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

---

[2] *Toelichting: De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

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 voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;

c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;

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.

Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.

5. 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, de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens informeert de klachtenfunctionaris klager over de verdere procedure. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager in zijn klacht 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. De klachtenfunctionaris onderzoekt wat klager met de klacht beoogt en bespreekt met klager de mogelijkheden van klachtbehandeling. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
   a. **Verzoek om registratie**: als klager geen inhoudelijke behandeling van de klacht wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 15.
   b. **Verzoek om klachtbehandeling**: als klager behandeling van de klacht wenst, wordt als uitgangspunt aangehouden dat eerst klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris plaatsvindt (sub c) voordat wordt overgegaan tot behandeling als bedoeld in sub d en e:
   c. **Klachtbemiddeling door klachtenfunctionaris**: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling volgens de uitgangspunten van artikel 7. Als bemiddeling niet leidt tot een bevredigend resultaat en/of indien gewenst kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtenonderzoekscommissie (d) respectievelijk Juridische Zaken (e).
   d. **Onderzoek door Klachtenonderzoekscommissie**: de Klachtenonderzoekscommissie onderzoekt en beoordeelt de gegrondheid van een klacht conform artikel 8;
   e. **Verzoek om een financiële vergoeding in het kader van een aansprakelijkstelling**: de klacht zal worden behandeld door de afdeling Juridische Zaken in samenspraak met de aansprakelijkheidsverzekeraar van OLVG conform artikel 9.
3. De klachtenfunctionaris zal de afspraak met klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
4. Alleen als de aard en de inhoud van de klacht zich hiertoe lenen, is een combinatie van trajecten a t/m c mogelijk. Bij verzoek om behandeling van eenzelfde klacht in verschillende trajecten, kunnen deze trajecten alleen na elkaar worden gevolgd. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken zorgverleners/medewerkers.

Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris informeert de beklaagden en/of de leidinggevende over de klacht, onderhoudt het contact met alle betrokkenen en informeert hen over de voortgang van de bemiddeling.
3. De klachtenfunctionaris registreert de ingediende klacht en gaat in ieder geval na:
   - of de klacht OLVG of daar werkzame zorgverleners/medewerkers betreft;

- of klager bevoegd is tot klagen in de zin van artikel 5 lid 3;
- wat de inhoud van de klacht is en wie de daarbij betrokken zorgverleners en/of medewerkers zijn;
- wat de voorgeschiedenis is van de klacht en/of wat reeds is ondernomen ter oplossing van de klacht;
- wat de doelen, verwachtingen en wensen van klager zijn;
- wat de mogelijkheden om middels bemiddeling tot een oplossing van een klacht te komen.

4. De klachtenfunctionaris stimuleert klager en beklaagde waar mogelijk met elkaar in gesprek te komen.
5. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit (conform artikel 6 lid 2 sub a).
6. Indien bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten een oordeel (conform art. 6 lid 2 sub d) te vragen.
7. De klachtenfunctionaris registreert na afronding van de klachtbehandeling het resultaat van de bemiddeling en eventuele verbetermaatregelen die zijn/worden genomen.

Artikel 8 Behandeling door de Klachtenonderzoekscommissie

Mandaat, samenstelling en uitgangspunten lidmaatschap

1. De Klachtenonderzoekscommissie is gemandateerd door de Raad van Bestuur om een oordeel te geven over een klacht (zie artikel 6 lid 2 sub d en artikel 7 lid 6).
2. De Klachtenonderzoekscommissie bestaat uit een vaste kerncommissie, in ieder geval bestaande uit een externe voorzitter-jurist, twee medisch specialisten, en twee verpleegkundigen en bij voorkeur een extern lid dat de patiënten vertegenwoordigt. Daarnaast kent de commissie een pool van vertegenwoordigers uit medische en verpleegkundige disciplines van OLVG die op verzoek van de voorzitter de commissie adviseren bij de beoordeling van een klacht. Deze personen zijn geen lid van de commissie. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris (jurist).

   De voorzitter en de leden van de Klachtenonderzoekscommissie worden door de Raad van Bestuur benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar. De Raad van Bestuur draagt zorg voor de continuïteit in de samenstelling van de commissie en kan van de maximale benoemingstermijnen afwijken als blijkt dat de vacature van een lid van de Klachtenonderzoekscommissie niet binnen afzienbare tijd kan worden vervuld. De Raad van Bestuur kan tijdelijk een plaatsvervangend voorzitter of lid benoemen.

Uitgangspunten klachtenbeoordeling door de Klachtenonderzoekscommissie

3. Uitgangspunten bij de klachtenbeoordeling zijn:
   a. een zorgvuldige behandeling en beoordeling van de klacht;
   b. toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor;
   c. recht van beide partijen op inzage en afschrift van de stukken en informatie waarop het oordeel is gebaseerd;
   d. redelijke medewerking van klager, beklaagde(n) en andere betrokkenen;
   e. toepassen van de termijnen van de Wkkgz bij de afhandeling van de klacht;

f. formuleren van een transparant (waar is het oordeel op gebaseerd) en gemotiveerd (hoe is de Klachtenonderzoekscommissie tot haar oordeel gekomen) oordeel.

4. De ambtelijk secretaris is het aanspreekpunt voor de klager gedurende de procedure. Communicatie tijdens de procedure verloopt in beginsel schriftelijk (per brief of e-mail) of telefonisch.

Werkwijze

5. Een klacht wordt schriftelijk (per brief of per e-mail) ingediend bij de Klachtenonderzoekscommissie.

6. Een klacht kan niet-ontvankelijk verklaard worden indien:
   a. de klacht anoniem is ingediend;
   b. de klacht niet valt onder de definitie van klacht zoals opgenomen in artikel 1;
   c. de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
   d. de klacht handelt over zorgverlening die niet onder verantwoordelijkheid van OLVG valt;
   e. de klacht al eerder bij de Klachtenonderzoekscommissie in behandeling is geweest en/of (anderszins) een oordeel is gegeven door OLVG en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
   f. een gelijke klacht van de patiënt of nabestaande(n) nog bij de klachtenfunctionaris, Klachtenonderzoekscommissie of schadebehandelaar in behandeling is;
   g. de klacht, indien het een medisch inhoudelijke klacht betreft, niet is ingediend binnen drie jaar nadat de klager op de hoogte is of redelijkerwijs moet zijn van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
   h. de klacht, indien het een bejegeningsklacht betreft, niet is ingediend binnen zes maanden nadat de communicatie waarover de klacht handelt, heeft plaatsgevonden;.
   i. de klacht het functioneren van de klachtenfunctionaris betreft;
   j. klager geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de Klachtenonderzoekscommissie.
   k. Klager geen toestemming geeft voor inzage in het medisch dossier door de KOC en/of door de betrokken zorgverleners en de KOC concludeert dat de beschikbare gegevens onvoldoende basis bieden om te komen tot een inhoudelijk oordeel over de klacht.

7. Klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Voorts ontvangt klager een toelichting op de verdere procedure en vermelding van de samenstelling van de Klachtenonderzoekscommissie. Klager kan beperkingen stellen aan het gebruik van diens medisch dossier middels een (door de KOC toegestuurd) machtigingsformulier. Indien klager geen beperkingen stelt, is de Klachtenonderzoekscommissie gemachtigd tot het onderzoeken van diens medische gegevens.

8. De Klachtenonderzoekscommissie stelt aan de hand van de klachtbrief van klager klachtonderdelen vast. De formulering van de klachtonderdelen wordt aan klager medegedeeld.

9. Indien een klacht zich hiertoe leent, kan de klacht worden behandeld door de voorzitter en de ambtelijk secretaris gezamenlijk.

10. De Klachtenonderzoekscommissie zendt uiterlijk binnen vijf dagen na de vaststelling van de klachtonderdelen en ontvangst van de machtiging van klager, een afschrift van de klacht aan de beklaagde(n) met het verzoek hierop binnen tien dagen te reageren. Tevens wordt het

vervolg van de procedure toegelicht en wordt betrokkene geïnformeerd over de samenstelling van de onderzoekscommissie. De klachtencontactpersoon of unitleider van de desbetreffende vakgroep/afdeling wordt op de hoogte gesteld van de klacht.

11. De Klachtenonderzoekscommissie besluit of zij naar aanleiding van klacht en reactie van betrokkenen nog nadere schriftelijke informatie wil inwinnen.
12. De Klachtenonderzoekscommissie kan besluiten betrokkenen te horen, mits dit naar het oordeel van de commissie een bijdrage levert aan de (tijdige) oordeelsvorming. Bij een hoorzitting is een afvaardiging aanwezig van de Klachtenonderzoekscommissie waaronder bij voorkeur de voorzitter. De ambtelijk secretaris maakt een schriftelijk verslag van de zitting. Klager en beklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan door een adviseur gedurende de zitting.
13. De Klachtenonderzoekscommissie kan besluiten bij externe deskundigen advies in te winnen.
14. De commissie besluit in consensus.
15. Het oordeel van de commissie bevat naast de inhoudelijke motivering in ieder geval de volgende informatie:
    - de samenstelling van de Klachtenonderzoekscommissie;
    - welke informatie en documenten gebruikt zijn bij de totstandkoming van het oordeel inclusief eventuele informatie van externe deskundigen;
    - indien van toepassing, eventuele aanbevelingen dan wel adviezen naar aanleiding van de klacht;
    - de mogelijkheid tot het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen zoals bedoeld in artikel 13.

<u>Termijnen</u>

16. De Klachtenonderzoekscommissie geeft een oordeel binnen zes weken na het vaststellen van de klachtformulering en ontvangst van de machtiging van klager.
17. Indien de Klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, wordt dit vóór het verstrijken van deze termijn, meegedeeld aan klager en aan degene(n) op wie de klacht betrekking heeft. Deze termijn is niet langer dan tien weken.
18. Indien de Klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft. De Klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel kan worden verwacht. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
19. In samenspraak met klager kan van bovengenoemde wettelijke beoordelingstermijnen worden afgeweken.
20. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, heeft hij de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen. De klager dient in dit geval binnen één jaar na dagtekening van het oordeel de klacht aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 9 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub e als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de behandeling overgedragen aan de afdeling Juridische zaken van OLVG (schadebehandelaar) die schadeclaims in samenspraak met de aansprakelijkheidsverzekeraar van OLVG afhandelt.
2. Klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging ontvangt klager een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
5. De termijnen opgenomen in art. 8 lid 18 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub e).

Artikel 10 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens OLVG met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel of een gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Artikel 11 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 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 met toestemming van klager.

Artikel 12 Onbemiddelbare klachten, beperking, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling

1. Indien een klacht door het verstrijken van de tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend en/of behandeld kan worden, kan de klachtenfunctionaris en/of de Klachtenonderzoekscommissie besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. Klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet verder in behandeling nemen.
2. Als de communicatie met klager een onevenredige inspanning vergt van de klachtenfunctionaris, Klachtenonderzoekscommissie, schadebehandelaar of elders in de organisatie van OLVG, kan het contact met klager worden beperkt. Aan klager wordt de mate van beperking en motivering schriftelijk medegedeeld.
3. Een klacht wordt niet verder behandeld, wanneer klager niet meewerkt aan de klachtbehandeling of 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 OLVG wenst. De intrekking of beëindiging van de klachtbehandeling wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.

4. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van de datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
5. In geval van dringende reden kan de klachtenfunctionaris en/of Klachtenonderzoekscommissie besluiten om de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief of intimiderend naar zorgverleners/medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van OLVG kan worden gevergd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
6. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om de besluiten zoals genoemd in voorgaand lid 5 van dit artikel, in het kader van beslechting van het geschil, voor te leggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 13 Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en klager zich daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
2. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 1 onder n bedoelde oordeel van OLVG worden ingediend bij de geschillencommissie. (Zie de website: www.geschilencommissie.nl, of per post: De Geschillencommissie Zorg t.a.v. Geschillencommissie Ziekenhuizen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).
3. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van OLVG 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 de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij OLVG indient.

Artikel 14 Geheimhouding

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 uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. OLVG bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt vijf jaar bewaard.
2. Documenten of aantekeningen met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 18 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris en de Klachtenonderzoekscommissie op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of beklaagde. De Geschillencommissie Ziekenhuizen kent een eigen regeling en kan kosten in rekening brengen voor behandeling van klachten.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand, en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen, komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 19 Jaarverslag

OLVG brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door OLVG behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 21 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste een klachtenfunctionaris, de Ondernemingsraad, de Patiëntenraad, het bestuur van de medische staf, de Klachtenonderzoekscommissie, de afdeling Juridische Zaken en de afdeling Kwaliteit en Verbetering.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris, de Klachtenonderzoekscommissie en de afdeling Juridische Zaken.
3. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur voorts ter advisering voor aan het Verpleegkundig Stafbestuur, het Bestuur Medische Staf en ter instemming aan de Ondernemingsraad en de Patiëntenraad. Hiervan uitgezonderd wijzigingen die geen betrekking hebben op de inhoud en slechts redactioneel of technisch van aard zijn, zoals aanpassing van het jaartal, de nummering of een gewijzigde functietitel. Inhoudelijke wijzigingen vallen hier niet onder en worden altijd met betrokkenheid van de gremia doorgevoerd.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op 1 november 2026
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling patiënten OLVG