



Klachtenregeling Frisius MC



Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Hoe klachten van patiënten binnen Frisius Medisch Centrum (Frisius MC) behandeld worden, is vastgelegd in deze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen.

Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te treffen die gericht is op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. In deze regeling is daarom een belangrijke rol voor de ombudsfunctionaris opgenomen.

Inhoud

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede	6
Artikel 2 Onvrede bespreken	6
Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende	6
Artikel 4 De ombudsfunctionaris	6
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	8
Artikel 5 Het indienen van een klacht	8
Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject	8
Artikel 7 Behandeling door ombudsfunctionaris	9
Artikel 8 Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie	9
Artikel 9 Oordeel raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie	11
Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim	12
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	13
Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	13
Artikel 11a Behandeling klacht die betrekking heeft op een beklaagde die niet meer in het Frisius MC werkzaam is.....	13
Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten	13
Artikel 13 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door ombudsfunctionaris	13
Artikel 14 De Geschillencommissie Zorg	14
Artikel 15 Geheimhouding	14
Artikel 16 Registratie	14
Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	14
Artikel 18 Overige klacht-en meldmogelijkheden	15
Artikel 19 Kosten.....	15
Artikel 20 Jaarverslag	15
Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling	15
Artikel 22 Evaluatie	15
Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling	15
Artikel 24 Datum van inwerkingtreding en citeertitel	16

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. **cliëntenraad:**
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Frisius MC;
- c. **geschil:**
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- d. **klacht¹:**
een uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- e. **ombudsfunctionaris:**
degene die binnen Frisius MC belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- f. **klachtenonderzoekscommissie:**
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft aan de raad van bestuur over een voorgelegde klacht. De raad van bestuur velt op grond daarvan een oordeel over de klacht.
- g. **klager:**
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- h. **leidinggevende:**
degene met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- i. **oordeel:**
een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur met reden 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;
- j. **patiënt:**

¹ Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder.

natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Frisius MC zorg verleent of heeft verleend;

k. raad van bestuur:
de raad van bestuur van Frisius MC;

l. raad van toezicht
de raad van toezicht van Frisius MC;

m. schadebehandelaar:
de persoon die aan de raad van bestuur een advies geeft over een schadeclaim. De raad van bestuur geeft op grond daarvan een oordeel over de schadeclaim.

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

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

p. 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;

q. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

r. zorg:
de zorg die onder verantwoordelijkheid van Frisius MC wordt gegeven;

s. zorgaanbieder:
Frisius MC;

t. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Onvrede bespreken

Een patiënt kan zijn onvrede 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 ombudsfunctionaris.

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en/of 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 patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de ombudsfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
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. 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 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 ombudsfunctionaris.

Artikel 4 De ombudsfunctionaris

1. De ombudsfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de ombudsfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

2. De ombudsfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en ondersteunt desgevraagd bij het indienen van de klacht bij de klachtenonderzoekscommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van de zorgaanbieder;
 - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de ombudsfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De ombudsfunctionaris 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 of klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris wordt door de raad van bestuur benoemd, na de cliëntenraad in de gelegenheid te hebben gesteld in te stemmen met de profielschets voor het benoemen van personen conform artikel 8 lid 1 sub b van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling 2018.
5. De ombudsfunctionaris:
 - 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 geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
6. De ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris kan

worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de ombudsfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van de zorgaanbieder.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de ombudsfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - a. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of digitaal te worden ingediend;
 - b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de ombudsfunctionaris deze (digitaal) registreert;
 - c. De zorgaanbieder heeft een digitaal modelklachtenformulier beschikbaar.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
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.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de ombudsfunctionaris 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 bevestiging. Vervolgens bespreekt de ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de ombudsfunctionaris, 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 16;

- b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de ombudsfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een oordeel: de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en oordeelt of de raad van bestuur (na advies van de klachtenonderzoekscommissie) oordeelt op de klacht;
 - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Dit gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Artikel 7 Behandeling door ombudsfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De ombudsfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de ombudsfunctionaris 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 (bijvoorbeeld via bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de ombudsfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

De ombudsfunctionaris heeft de ruimte om in samenspraak met de patiënt en de zorgaanbieder op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Het is echter evenzeer aan de patiënt om te bepalen of hij, om hem moverende redenen, binnen de wettelijke termijn een meer formeel standpunt van de zorgaanbieder over zijn klacht wenst te ontvangen. De patiënt zal dan zijn klacht schriftelijk (per e-mail of anderszins digitaal of per brief) aan de zorgaanbieder kenbaar moeten maken.

Artikel 8 Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

1. Frisius MC stelt een klachtenonderzoekscommissie in. Voor de behandeling door de klachtenonderzoekscommissie gelden de volgende bepalingen:
 - a. de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie is de contactpersoon voor klager gedurende het traject;
 - b. wanneer het voor de beoordeling van de klacht nodig of wenselijk is om kennis te nemen van informatie uit het medisch en/of verpleegkundig dossier van de klager, dan verzoekt de klachtenonderzoekscommissie de klager of zijn vertegenwoordiger

in de zin van de WGBO een machtiging te ondertekenen voor de inzage en afgifte van zijn dossier, met daarbij een kopie van een geldig legitimatiebewijs. Klager dient de machtiging binnen een week na verzending te retourneren. De klager ontvangt desgewenst een afschrift van het opgevraagde dossier;

- c. de klachtenonderzoekscommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de voorzitter te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht, waaronder over zijn bevoegdheid om een klacht in te dienen;
 - d. de klachtenonderzoekscommissie stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een kopie daarvan aan de beklaagde. De klachtenonderzoekscommissie stelt de beklaagde in de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht. Indien nodig kan deze termijn met een korte periode worden verlengd
 - e. indien de klager niet de patiënt of iemand die hij hiertoe heeft gemachtigd is, stuurt de klachtenonderzoekscommissie de patiënt een kopie van de klacht. De klachtenonderzoekscommissie stelt de patiënt in de gelegenheid om binnen een week te reageren op de klacht;
 - f. de klachtenonderzoekscommissie houdt een hoorzitting, waarvoor klager, beklaagde en patiënt worden uitgenodigd. Tijdens de hoorzitting kan klager desgewenst reageren op de schriftelijke reactie(s) van de beklaagde en/of de patiënt;
 - g. de klachtenonderzoekscommissie brengt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een advies uit aan de Raad van Bestuur van Frisius MC;
 - h. de klachtenonderzoekscommissie is niet bevoegd om advies uit te brengen over de aansprakelijkheid van Frisius MC.
 - i. wanneer de klacht tijdens of na de hoorzitting wordt ingetrokken brengt de klachtenonderzoekscommissie geen advies uit over de klacht, maar ontvangen de klager, beklaagde, patiënt en de Raad van Bestuur van Frisius MC een schriftelijk bericht van de klachtenonderzoekscommissie waarin de reden van de intrekking is vermeld.
 - j. de klachtenonderzoekscommissie verricht haar werkzaamheden in overeenstemming met deze regeling en volgens een door haar op te stellen huishoudelijk reglement, dat de goedkeuring van de Raad van Bestuur behoeft.
2. Frisius MC stelt de klachtenonderzoekscommissie de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft, waaronder een ambtelijk secretaris.
3. De klachtenonderzoekscommissie:
- a. heeft ten minste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter;
 - b. haar leden worden benoemd door de Raad van Bestuur van Frisius MC. Personen die werkzaam zijn bij of voor Frisius MC zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
 - c. wordt zodanig samengesteld door de Raad van Bestuur dat een deskundig en zorgvuldig onderzoek van een klacht gewaarborgd is. Bij de samenstelling wordt expliciet aandacht besteed aan het patiëntenperspectief: ten minste een lid, maar zo mogelijk twee leden worden benoemd vanuit patiëntenperspectief, vanuit de medische discipline respectievelijk vanuit de verpleegkundige discipline. Van deze leden wordt ten minste één lid benoemd met instemming van de cliëntenraad. Zo wordt gewaarborgd dat het onderzoek niet alleen professioneel, maar ook vanuit de beleving van de patiënt wordt benaderd.

- d. haar leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden. Bij de berekening van de maximale zittingsduur telt de duur mee dat de leden zitting hebben gehad in de klachtencommissie op grond van de Klachtenregeling Frisius MC, zoals zij gold totdat onderhavige regeling werd ingevoerd;
4. Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie eindigt door:
- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van de betrokkene om het lidmaatschap te beëindigen;
 - c. het bereiken van de leeftijd van 75 jaar;
 - d. overlijden;
 - e. ontslag van een lid of de plaatsvervangend voorzitter door de raad van bestuur van Frisius MC, wat in elk geval gebeurt wanneer een lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen, of wanneer de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie dat verzoekt, welk verzoek hij uitsluitend kan doen ingeval de betrokkene zijn taken verwaarloost of hij kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening daarvan; bovendien heeft de voorzitter de betrokkene in de gelegenheid gesteld op het voorgenomen verzoek te reageren, waarbij de reactie bij het verzoek wordt gevoegd;
5. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie kan door de Raad van Bestuur van Frisius MC ontslagen worden, wanneer de klachtenonderzoekscommissie niet werkt conform deze klachtenregeling. Het ontslag wordt niet gegeven, dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter heeft gehoord over het voornemen hiertoe.

Artikel 9 Oordeel raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie

1. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.
2. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie (zijnde De Geschillencommissie Zorg). Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

3. Frisius MC vermeldt dat de 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 de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van Frisius MC.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim vindt zoveel mogelijk plaats overeenkomstig de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2022).

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 11 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 ombudsfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De ombudsfunctionaris spreekt namens Frisius MC 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 11a Behandeling klacht die betrekking heeft op een beklagde die niet meer in het Frisius MC werkzaam is

Wanneer de klacht (mede) betrekking heeft op een beklagde die niet meer in het Frisius MC werkzaam is, wordt deze via de vakgroep of afdeling waarbinnen deze beklagde werkzaam was, opgepakt. Zo mogelijk in samenspraak met de beklagde.

Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager één van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 13 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door ombudsfunctionaris

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk / digitaal te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk / digitaal bevestigd aan klager.
2. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk / digitaal bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
3. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder 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 Frisius MC kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 14 De Geschillencommissie Zorg

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij De Geschillencommissie Zorg.

Artikel 15 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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 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 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Frisius MC houdt een bewaartermijn van 5 jaar aan voor klachtdossiers.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 18 Overige klacht-en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 Kosten

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

Frisius MC 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 Frisius MC 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 21 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 Frisius MC geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22 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 betreft bij iedere evaluatie ten minste de ombudsfunctionaris, de ondernemingsraad, het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) of de Vereniging Medische Staf en de cliëntenraad en indien van toepassing de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 23 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 klachtenonderzoekscommissie.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad.
4. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 24 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2026.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Frisius MC.