

Klachtenregeling Academisch Medisch Centrum, Amsterdam

Januari 2017

Preamble

Deze regeling beoogt te voorzien in een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten bedoeld in de zin van artikel 13 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voor het Academisch Medisch Centrum Amsterdam (verder AMC). Deze regeling is vastgesteld door de raad van bestuur, na instemming van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Bij het opstellen van dit reglement is uitgegaan van het volgende:

- De regeling is alleen van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorgverlening onder de verantwoordelijkheid van het AMC;
- Klachten worden zo veel mogelijk behandeld door de direct betrokkenen of de klachtenfunctionaris in een zgn. ‘informele procedure’, gericht op het bereiken van een voor alle partijen bevredigende oplossing en het herstel van vertrouwen; wanneer dit niet voldoet wordt de klacht in een zgn. ‘formele procedure’ met dezelfde doelstelling op een onafhankelijke, deskundige wijze behandeld uitmondend in een integraal oordeel waarin uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van de klacht, eventuele maatregelen om herhaling te voorkomen worden besproken en recht wordt gedaan aan eventuele nadelige gevolgen;
- Een klager moet bij het indienen van een klacht zo min mogelijk belemmeringen ervaren;
- De procedure van klachtbehandeling dient voor alle betrokkenen duidelijk te zijn. De betrokkenen worden op de hoogte gehouden van de voortgang;
- In geval van tekortkomingen in het handelen van de zorgverlener worden maatregelen geformuleerd om herhaling te voorkomen. Alle betrokkenen worden hierover en over de realisatie daarvan geïnformeerd.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:
degene op wie de klacht betrekking heeft;
Dit kan een AMC-medewerker zijn of een voor het AMC werkzame persoon, die direct betrokken was bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
(N.b.: In het informele traject wordt de term ‘aangeklaagde’ niet gehanteerd, maar wordt gesproken over ‘betrokkene’.)
- b. claim:
aansprakelijkstelling voor de schade als gevolg van een gestelde verwijtbare handeling in het kader van de zorgverlening met het doel daarvoor gecompenseerd te worden. Omdat een claim uitgaat van verwijtbaarheid heeft dit altijd ook een klachtaspect.

- c. decentrale klachtencontactpersoon:
medewerker van een afdeling (werkplek) die door het werkplekmanagement is aangewezen om de klachten over de organisatie of medewerkers van de werkplek in behandeling te nemen.
- d. klacht:
een naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een medewerker of medewerkers van de zorgaanbieder of de zorgaanbieder zelf, al dan niet met financiële component, komende van een patiënt van deze zorgaanbieder of diens (wettelijke) vertegenwoordiger, in het kader van de zorgverlening.
- e. klachtafhandeling:
verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van patiënten.
- f. klachtencommissie:
de commissie die de klacht onderzoekt, voorstellen doet om tot een voor de klager en beklagde bevredigende oplossing te komen en zo nodig een oordeel geeft over een voorgelegde klacht.
- g. klachtenfunctionaris:
de door het AMC aangewezen persoon die belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent. (In het AMC is de klachtenfunctionaris werkzaam bij de afdeling Patiëntenvoorlichting en Klachtenopvang, een onderafdeling van Zorgsupport.)
- h. klager:
patiënt of zijn vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt die de klacht heeft ingediend.
- i. oordeel:
Een oordeel is een inhoudelijke uitspraak over de klacht.
- j. patiënt:
natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de zorgverlening door het AMC.
- k. wet:
Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).
- l. zorgaanbieder:
de rechtspersoon of natuurlijk persoon die een instelling in stand houdt waarin zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet, i.c. het AMC.
- m. zorgverlener:
een natuurlijk persoon die zich, in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf, verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst. Met zorgverlener wordt hier bedoeld een voor het AMC werkzame persoon dan wel onder

verantwoordelijkheid van het AMC werkzame persoon die direct of indirect betrokken is bij de verstrekking van zorg.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Waar kan een patiënt terecht met een klacht?

1. De klager kan zijn klacht (in eerste instantie) bespreken met:
 - a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is, diens leidinggevende en/of het afdelingshoofd;
 - b. de klachtenfunctionaris;
2. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de persoon of (de leiding van) de afdeling tegen wie de klacht zich richt, om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.
3. Ook klachten over de organisatie dienen bij voorkeur in eerste instantie met (de leiding van) de betreffende afdeling besproken te worden.
4. Indien een klacht wordt ingediend bij een afdeling, neemt de afdeling de verantwoordelijkheid om te komen tot een oplossing van de klacht. Indien een oplossing binnen de afdeling niet mogelijk is, dan wordt de klager verwezen naar de klachtenfunctionaris van de afdeling Patiëntenvoorlichting en Klachtenopvang.
5. Als de klager zijn klacht niet kan of wil kenbaar maken op de afdeling waar de klacht is ontstaan, kan hij de klacht indienen bij de afdeling Patiëntenvoorlichting en Klachtenopvang waar hij bij de aan die afdeling verbonden klachtenfunctionaris terecht kan voor klachtenopvang en -bemiddeling.
6. Wanneer de klacht middels bovengenoemde mogelijkheden niet tot tevredenheid van partijen kan worden opgelost, kan de klachtenfunctionaris de klacht op verzoek van klager doorgeleiden naar de klachtencommissie. Daarmee wordt het pad van de formele klachtafhandeling ingeslagen.
7. Indien het gaat om een claim, informeert de klachtenfunctionaris klager over de mogelijkheid om deze claim in te dienen bij de afdeling Juridische Zaken zoals genoemd in artikel 16.

Hoofdstuk 3 Informele klachtafhandeling

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede binnen 5 werkdagen met hem of haar 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 op de mogelijkheid een klacht kenbaar te maken bij een klachtenfunctionaris.
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 binnen 5 werkdagen 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 de bespreking van de onvrede met een leidinggevende.

5. Zorgverleners / medewerkers kunnen zich tot de klachtenfunctionarissen wenden om advies in te winnen over individuele gevallen en/of een meer algemene aanpak.
6. Van de klachtafhandeling wordt een dossier aangelegd dat door de afdeling wordt beheerd. Het dossier is strikt vertrouwelijk en vormt geen onderdeel van het patiëntendossier. Het dossier wordt bewaard tot vijf jaar na het afsluiten van behandeling van de klacht.
7. 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 4 De klachtenfunctionaris van de afdeling Patiëntenvoorlichting en Klachtenopvang

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Het AMC onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris 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 is aanspreekpunt voor zowel de klager als betrokkene(n);
 - e. hij informeert de klager over de procedure bij de klachtencommissie en informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van het AMC tot stand komt.
 - f. hij kan eventueel in overleg met de klager de verdere afhandeling van een (onderdeel van de) klacht overdragen aan een betrokkene(n) of aan de decentrale klachtencontactpersoon van de desbetreffende afdeling. De klachtenfunctionaris ziet toe dat de decentrale klachtencontactpersoon de klacht naar behoren afhandelt. De klachtenfunctionaris blijft aanspreekpunt voor beide partijen.
4. 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 klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris uit geen oordeel en doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

Artikel 5 Klachtenfunctionaris: het indienen van een klacht

1. Bij de klachtenfunctionaris kunnen klachten zowel mondeling (face to face of telefonisch) als schriftelijk (klachtenformulier: papier of digitaal) worden ingediend.
2. Het mondeling (face to face) indienen van een klacht is mogelijk op de poliklinieken A0. Klager komt in contact met de medewerker van de afdeling Patiëntenvoorlichting en Klachtenopvang via de receptioniste van de polikliniek A0. De medewerker van de afdeling Patiëntenvoorlichting en Klachtenopvang brengt klager desgewenst in contact met de

- dienstdoende klachtenfunctionaris.
3. Het contact van klager en klachtenfunctionaris heeft een strikt vertrouwelijk karakter. De klachtenfunctionaris onderneemt geen acties zonder expliciete toestemming van de klager, tenzij er op grond van de klacht aanwijzingen zijn dat er mogelijk sprake is van een ernstig incident (calamiteit) of ernstig disfunctioneren van een AMC-medewerker. In dat geval meldt de klachtenfunctionaris het incident aan de Medische Directie.
 4. Als er sprake is van een klacht met een financiële component, dan stelt de klachtenfunctionaris klager voor om de behandeling van het financiële onderdeel van de klacht uit te stellen, in afwachting van de uitkomst van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris. Als de klager hier niet mee akkoord gaat, dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet zelf in behandeling maar geleidt deze door naar de klachtencommissie en/of de afdeling Juridische Zaken. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de procedure en de voorwaarden waaraan de klachtbrief en/of claim moet voldoen. Desgewenst is de klachtenfunctionaris behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht (met financiële component).

Artikel 6 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De activiteiten van de klachtenfunctionaris zijn gericht op het herstel van vertrouwen van de klager in de betrokken medewerker/zorgverlener en/of de organisatie. Eén van de middelen om tot het herstel van vertrouwen te komen is een door de klachtenfunctionaris georganiseerd en geleid bemiddelingsgesprek. Ter voorbereiding van het bemiddelingsgesprek heeft de klachtenfunctionaris een voorgesprek met de betrokken medewerker/zorgverlener. In het voorgesprek vraagt de klachtenfunctionaris naar de visie van de medewerker/zorgverlener op het gebeuren. Van het bemiddelingsgesprek wordt geen verslag gemaakt. Eventuele in het bemiddelingsgesprek gemaakte concrete afspraken worden door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld en aan klager en betrokken medewerker/zorgverlener toegezonden.
2. De klachtenfunctionaris documenteert zijn activiteiten en gemaakte afspraken in een klachtdossier. Dit dossier is strikt vertrouwelijk en is geen onderdeel van het patiëntendossier. Het dossier fungeert als naslagwerk voor gemaakte afspraken, ondernomen werkzaamheden en de eventuele overdracht aan een andere klachtenfunctionaris. Inzage in het dossier of onderdelen daaruit door derden (bijvoorbeeld de klachtencommissie of de afdeling Juridische Zaken) is slechts mogelijk met expliciete toestemming van de klachtenfunctionaris, de klager en betrokkene(n). Het dossier wordt bewaard tot vijf jaar na het afsluiten van behandeling van de klacht.
3. 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 via het hoofd van de afdeling Patientenvoorlichting en Klachtopvang aan de medisch directeur.
4. Indien de klager niet instemt met bemiddeling door de klachtenfunctionaris of wanneer de klager en/of de klachtenfunctionaris tot de conclusie komen dat een bemiddelingstraject niet tot tevredenheid van de klager is afgesloten, kan de klacht – op verzoek van de klager – door de klachtenfunctionaris als een formele klacht worden doorgeleid naar de

- klachtencommissie.
5. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de voorwaarden waaraan de (inhoud van de) klachtbrief moet voldoen:
 - a. waar en wanneer het incident heeft plaatsgevonden;
 - b. wie daarbij aanwezig en/of betrokken waren;
 - c. over wie de klacht gaat;
 - d. wat de inhoud en het doel van de klacht is;Desgewenst is de klachtenfunctionaris behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht. Daarnaast zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat de benodigde machtigingen worden voorgelegd ondertekend. Klager stuurt zijn klachtschrift met de machtigingen aan de klachtencommissie.
 6. Desgewenst en met de expliciete toestemming van de klager en de betrokkene(n) kan de klachtenfunctionaris zijn dossier betreffende de klacht toesturen aan de secretaris van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 4 Formele klachtafhandeling

Artikel 7 Behandeling door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie van het AMC is ingesteld door de raad van bestuur van het AMC en verricht haar werkzaamheden rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur.
2. De klachtencommissie heeft als taak te komen tot een oordeel over de voorgelegde klacht. Dit doet zij door middel van het inwinnen van alle relevante informatie en het onderzoeken daarvan.
3. De door de klachtencommissie afgehandelde klachten worden elk kwartaal in geanonimiseerde en geaggregeerde vorm gerapporteerd aan de medisch directeur.

Artikel 8 Klachtencommissie: indienen van een klacht

1. De indiening van een klacht gebeurt schriftelijk, via de klachtenfunctionaris, bij de secretaris van de klachtencommissie.
2. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht, waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager zijn vermeld.
3. De klacht dient eerder met een klachtenfunctionaris te zijn besproken, dan wel moet in de klachtbrief worden gemotiveerd waarom de klager heeft afgezien van bespreking met een klachtenfunctionaris.
4. Op het moment dat de klacht is geregistreerd bij de klachtencommissie en zij de benodigde machtigingen heeft ontvangen, wordt de klacht formeel aanhangig gemaakt en vangt de wettelijke termijn van zes weken om tot een oordeel te komen aan.
5. Na ontvangst van de klacht en de benodigde machtigingen stelt de klachtencommissie een onderzoek in.
6. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of een persoon namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt, zoals bedoeld in de Wkkgz;
 - c. de nabestaanden van de patiënt, zoals bedoeld in de Wkkgz.
7. Een klachtbrief dient in de Nederlandse of Engelse taal te zijn geformuleerd. De

klachtencommissie formuleert haar correspondentie en oordeel in de Nederlandse taal.

Artikel 9 Klachtencommissie: samenstelling, benoeming en ontslag

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste acht leden en wordt ondersteund door een (ambtelijk) secretaris.
2. Van deelname aan de klachtencommissie zijn uitgesloten leden van de raad van bestuur, directeuren en hoofden van medische afdelingen van het AMC.
3. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt uitgegaan van:
 - a. Een onafhankelijk voorzitter, niet werkzaam bij het AMC, met kennis van klachtenbehandeling, gezondheids- en aansprakelijkheidsrecht;
 - b. Een vicevoorzitter met ervaring met medische en verpleegkundige specialistische zorg in (academische) ziekenhuizen;
 - c. Een medisch-specialist met een snijdend specialisme;
 - d. Een medisch-specialist met een beschouwend specialisme;
 - e. Een arts-assistent in opleiding tot specialist;
 - f. Een (hoofd)verpleegkundige;
 - g. Een medisch psycholoog;
 - h. Een extern lid op voordracht van de Cliëntenraad.
4. De secretaris is een jurist.
5. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klachtencommissie zich laten bijstaan door in- en externe deskundigen.
6. De leden van de klachtencommissie zijn door de raad van bestuur gemandateerd om op een onafhankelijke wijze ingediende klachten te onderzoeken en vervolgens daarover namens de raad van bestuur een oordeel te formuleren.
7. De leden van de klachtencommissie worden op persoonlijke titel benoemd door de raad van bestuur, gehoord hebbende het Stafconvent, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.
8. De voorzitter en leden worden benoemd door de raad van bestuur voor een termijn van 4 jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar en bij uitzondering op grond van een unaniem advies tweemaal.
9. Een lid van de klachtencommissie zal door de raad van bestuur worden ontslagen uit zijn functie:
 - a. op eigen verzoek;
 - b. aan het einde van de zittingsperiode;
 - c. bij aantoonbare ongeschiktheid voor de taak.

Artikel 10 Klachtencommissie: bevoegdheden en verantwoordelijkheden

1. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden en verantwoordelijkheden:
 - a. Het instellen van zelfstandig onderzoek;
 - b. Het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van de patiënt;
 - c. Het zo nodig oproepen en horen van personen die bij de klacht zijn betrokken;
 - d. Het horen van getuigen;
 - e. Het zo nodig inschakelen van interne of externe deskundigen.
2. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen zij vernemen bij de behandeling van de klacht.

3. De klachtencommissie informeert de klager over de procedure inclusief de eventuele beroepsmogelijkheid bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - er geen sprake is van een klacht als gedefinieerd in artikel 1d;
 - er geen sprake is van een klager als gedefinieerd in artikel 1h;
 - de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - een klacht is verjaard door het verstrijken van een termijn van 5 jaren, met dien verstande dat deze termijn pas aanvangt op het moment dat klager bekend is geworden met een situatie waarover geklaagd kan worden.
2. De voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie nemen een besluit over de ontvankelijkheid van de klacht.
3. Indien de klacht niet ontvankelijk is zal klager hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 12 Klachtencommissie: behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie hanteert het principe dat elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde(n)) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken en op het standpunt van de andere partij kan reageren voor zover noodzakelijk geacht door de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig waarbij minimaal vier leden van de klachtencommissie en de secretaris aanwezig zijn.
3. De klachtencommissie verifieert de aard en de inhoud van de klacht bij de klager, inventariseert wie daarbij betrokken zijn en stelt een plan van aanpak van het onderzoek op.
4. Het plan van aanpak vermeldt hoe de klacht wordt gecategoriseerd, over welke onderdelen welk onderzoek nodig is om tot een oordeel te komen en over welke onderdelen (nog) geen oordeel mogelijk is. Het plan van aanpak, inclusief tijdsindicatie, wordt met klager besproken en indien nodig verder uitgewerkt.
5. Indien sprake is van een klacht met financiële component, dan zal in gezamenlijk overleg tussen de klachtencommissie en de afdeling Juridische Zaken besproken worden hoe het onderzoek eruit zal zien en zullen de uitkomsten met elkaar worden besproken.
6. Aangeklaagde(n) en het hoofd van de afdeling waar de aangeklaagde(n) werkzaam is (zijn) word(t)en zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld van het feit dat een klacht is ingediend.
7. De klachtencommissie stelt de klager tijdens de behandeling van de klacht in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. De aangeklaagde wordt tijdens de behandeling in de gelegenheid gesteld om een reactie te geven op de klacht.
8. De klachtencommissie heeft de mogelijkheid klager en aangeklaagde(n) in aanwezigheid van elkaar te horen. Van een eventuele hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
9. Klager en aangeklaagde(n) kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
10. Voor zover het inbrengen van nieuwe stukken van invloed is op de termijn voor de behandeling van de klacht vindt daarover afstemming plaats met klager en aangeklaagde(n) door de secretaris.

11. Klager en aangeklaagde(n) hebben recht op inzage van stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht waarover de klachtencommissie beschikt, tenzij de privacy van derden hierbij in het geding komt. In die gevallen beslissen de voorzitter en secretaris over het recht op inzage.
12. De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.
13. Het AMC hanteert de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken, om tot een (voorlopig) oordeel over de klacht te komen. In overleg met klager kan deze termijn worden verlengd. Na verstrijken van de wettelijke termijn heeft de klager de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie Ziekenhuizen te wenden.

Artikel 13 Klachtencommissie: het oordeel

1. Nadat het onderzoek is afgerond, beraadslaagt de klachtencommissie over het oordeel.
2. Het oordeel van de klachtencommissie bevat de volgende elementen:
 - a. Een beschrijving van de klacht(en);
 - b. Het verloop van de procedure;
 - c. De feiten;
 - d. De onderzoeksbevindingen waarin tevens de overwegingen van de klachtencommissie zijn aangegeven;
 - e. Een uitspraak over de gegrondheid van de klacht;
 - f. Een motivering van het oordeel;
 - g. Eventuele verbetermaatregelen.
3. De klachtencommissie brengt het oordeel namens de raad van bestuur ter kennis van de klager.
4. De aangeklaagde(n) en het hoofd van de betrokken afdeling ontvangen een afschrift van het oordeel.
5. Een oordeel kan ook een voorlopig oordeel zijn, waarbij moet worden aangegeven op welke wijze de afhandeling van de klacht kan worden vervolgd.
6. Indien sprake is van een klacht met financieel component worden de uitkomsten van de klachtafhandeling in één integraal oordeel verwerkt.

Artikel 14 Maatregelen

1. Indien een ingediende klacht resulteert in verbetermaatregelen dan worden deze in nauw overleg met het hoofd van de betrokken afdeling of dienst geformuleerd. De Medische Directie ziet toe op de implementatie van de verbetermaatregelen. Nadat de verbetermaatregelen zijn geïmplementeerd brengt de Medische Directie dit ter kennis aan de commissie Kwaliteit en Veiligheid die toeziet op de borging van de maatregelen. Daarnaast wordt afgesproken op welke wijze de klager wordt geïnformeerd over de uitvoering van de maatregelen.
2. Het toezicht op de borging van de verbetermaatregelen draagt de commissie Kwaliteit en Veiligheid op aan het Bureau Kwaliteit en Veiligheid.

Artikel 15 Follow-up

Door de secretaris van de klachtencommissie wordt drie maanden na afsluiting van de klachtafhandeling contact opgenomen met klager, de betrokken medewerkers en/of

afdelingshoofden om te informeren naar hun ervaringen met betrekking tot de klachtbehandeling, tenzij is afgesproken hen daarover niet meer te benaderen.

Artikel 16 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht als een claim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de afdeling Juridische Zaken van het AMC.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de aansprakelijkstelling een ontvangstbevestiging van de behandeling door de afdeling Juridische Zaken waarin onder meer contactgegevens voor klager zijn vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft een jurist van de afdeling Juridische Zaken een oordeel over de aansprakelijkstelling. Indien de aard van de aansprakelijkstelling hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de aansprakelijkstelling geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

Overige bepalingen

Artikel 17 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 de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht in het informele traject door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klachtenfunctionaris van de desbetreffende zorgaanbieder(s). In gezamenlijk overleg worden afspraken gemaakt om te komen tot een voor alle partijen bevredigende afhandeling van de klacht.
2. Wanneer het een formele klacht betreft zal de secretaris van de klachtencommissie contact opnemen met de klachteninstantie van de desbetreffende zorgaanbieder(s).
3. De secretaris spreekt namens het AMC met de Klachteninstantie van de desbetreffende zorgaanbieder(s) een gezamenlijk plan van aanpak af met het doel om te komen tot een oordeel dat is afgestemd op het oordeel van de overige zorgaanbieder(s). In dit oordeel worden de acties van de eigen medewerkers beschreven, zoals vermeld in artikel 14.

Artikel 18 De Geschillencommissie Ziekenhuizen

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 het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van het AMC 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 AMC in het kader van de zorgverlening bij het AMC indient (artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 13 bedoelde oordeel van het AMC worden ingediend bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 19 Geheimhouding en privacy

1. 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.
2. De privacy van klager en van aangeklaagde(n) wordt gewaarborgd. Het reglement ter bescherming van persoonsgegevens van patiënten van het AMC is van toepassing.

Artikel 20 Registratie

1. Alle klachten worden in een daartoe opgezette database 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 wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 21 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. Het AMC bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtdossier wordt na afsluiting van de behandeling vijf jaar bewaard.
2. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen. De reden hiervan wordt aan klager medegedeeld.

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 Klachten op grond van de Wet BOPZ

Klachten van patiënten van de afdeling Psychiatrie op grond van de BOPZ zullen worden behandeld door de klachtencommissie GGZ InGeest/Arkin. Voor behandeling van deze klachten is het reglement AMC psychiatrie van toepassing.

Klachten met betrekking tot de zorgverlening waarbij de BOPZ niet van toepassing is worden volgens de onderhavige regeling behandeld. In geval van samenloop van een formele klacht en een klacht op grond van de BOPZ zullen door de secretaris van de Klachtencommissie en de secretaris van de klachtencommissie GGZ InGeest/Arkin afspraken worden gemaakt over de behandeling. Wanneer de gehele behandeling wordt overgedragen aan de klachtencommissie GGZ InGeest/Arkin wordt het oordeel van de commissie overgenomen door de raad van bestuur.

Artikel 24 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde(n).
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(n) zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 25 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 het AMC geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van het AMC.

Artikel 26 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen één 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 afdeling Patientenvoorlichting en Klachtenopvang, de klachtencommissie, de afdeling Juridische Zaken, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

Artikel 27 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Over voorstellen tot wijziging wordt het advies gevraagd van de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan het Stafconvent en ter instemming voor aan de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Artikel 28 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling vervangt het reglement van 2012 en treedt in werking op 1 januari 2017.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling AMC.