

## Klachtenregeling Amsterdam UMC

Per 1 januari 2022

### Inleiding

Deze regeling voorziet in een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten bedoeld in de zin van artikel 13 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voor het Amsterdam UMC, locaties AMC en VUmc (hierna te noemen: “Amsterdam UMC”). Deze regeling is vastgesteld door de raad van bestuur, na instemming van de respectievelijke cliëntenraden en ondernemingsraden en advisering van het stafconvent en de verpleegkundige adviesraad.

De Wkkgz eist dat het indienen van een klacht voor een klager leidt tot een laagdrempelige en effectieve opvang, behandeling en afhandeling van de klacht. Daarnaast moet de klachtafhandeling deskundig en neutraal plaatsvinden. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd wordt. Bij het opstellen van deze regeling is daarom met het oog op deze wettelijke regeling, uitgegaan van het volgende:

- De regeling is alleen van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorgverlening onder de verantwoordelijkheid van Amsterdam UMC;
- Klachten worden zo veel mogelijk behandeld door de direct betrokkenen of de onafhankelijke klachtenfunctionaris waarbij klachtbemiddeling het uitgangspunt is. Deze procedure is gericht op het herstel van de (behandel)relatie en indien de (behandel)relatie niet meer bestaat of hersteld kan worden het bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing;
- Wanneer klachtbemiddeling niet slaagt kan klager er voor kiezen de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie; dit gebeurt op een onafhankelijke, deskundige wijze, uitmondend in een integraal oordeel namens de raad van bestuur. In dit oordeel wordt uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klacht en worden eventuele maatregelen genoemd om herhaling te voorkomen;
- 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 van de afhandeling van de klacht;

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. aangeklaagde:

degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; dit kan Amsterdam UMC zijn of een voor Amsterdam UMC werkzame persoon, die direct betrokken was bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt;

b. cliëntenraad:

de cliëntenraad van Amsterdam UMC die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Amsterdam UMC;

c. patiënt:

natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Amsterdam UMC zorg verleent of heeft verleend;

d. geschil:

een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust (zie ook artikel 19 lid 1 van deze regeling);

e. geschillencommissie

de geschillencommissie (artikel 18 Wkkgz) is een landelijke en door de minister van VWS erkende instantie die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening te beslechten;

f. klacht:

een uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;

g. klachtafhandeling:

verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van patiënten;

h. klachtenfunctionaris:

degene die, conform functiebeschrijving, binnen Amsterdam UMC belast is met de onpartijdige en onafhankelijke opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;

i. klachtencommissie:

de onafhankelijke commissie die de klacht onderzoekt en een oordeel geeft over een voorgelegde klacht;

j. klager:

de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

k. leidinggevende:

persoon met een hiërarchische en/of sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

l. medisch directeur:

de medisch directeur houdt zich bezig met ziekenhuisbrede medische zaken betrekking hebbend op kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid;

m. oordeel:

een oordeel is een (inhoudelijke) uitspraak over de klacht door de klachtencommissie, namens de raad van bestuur van Amsterdam UMC;

n. raad van bestuur:

de raad van bestuur van Amsterdam UMC;

o. schadeclaim:

klacht waarbij de klager tevens een eis tot schadevergoeding indient wegens vermeend onzorgvuldig handelen of nalaten in het kader van de zorgverlening.

p. vertegenwoordiger:

de persoon of personen die Amsterdam UMC 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:

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

r. zorg:

zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Amsterdam UMC conform artikel 2 Wkkgz;

s. zorgaanbieder:

Amsterdam UMC; de rechtspersoon of natuurlijk persoon die een instelling in stand houdt waarin zorg wordt verleend zoals bij “zorg” beschreven (sub r);

t. zorgverlener:

een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent. Met zorgverlener wordt hier bedoeld een voor het Amsterdam UMC werkzaam persoon dan wel onder verantwoordelijkheid van het Amsterdam UMC werkzame persoon die direct of indirect betrokken is bij de verstrekking van zorg.

## Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

### Artikel 2 Bij wie kan een klager terecht?

Een klager kan zijn ontevredenheid naar eigen inzicht bespreken met:

- a. de zorgverlener over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. de leidinggevende van de zorgverlener;
- c. de servicemedewerker belast met klachtenopvang;
- d. de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 Bespreken van de klacht

1. Indien klager zijn klacht bespreekt met de zorgverlener en/of diens leidinggevende en dit gesprek voor de klager niet tot een aanvaardbare oplossing leidt, wijst de zorgverlener of de

leidinggevende klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

2. Indien de klager zich wendt tot de servicemedewerkers zullen zij:

- de klager te woord staan en notitie nemen van diens onvrede;
- de klager informeren over mogelijke oplossingen voor die onvrede;
- een klachtmelding aannemen indien een klager een signaal wenst af te geven aan de organisatie zonder dat daarop een reactie wordt verwacht;
- de klager desgewenst helpen bij het verwoorden van de klacht of de klager in contact brengen met de klachtenfunctionaris.

3. Klagers kunnen zich ook rechtstreeks tot de klachtenfunctionaris wenden door hun klacht telefonisch, door middel van het (digitale) klachtenformulier of schriftelijk (mail of brief) kenbaar te maken.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbemiddeling**

#### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig op grond van de Wkkgz. Amsterdam UMC 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 klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. hij adviseert diegene(n) die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. hij helpt de klager en diegene(n) tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
- d. hij is aanspreekpunt voor zowel klager als betrokkene(n) bij de klacht.
- e. hij informeert de klager en betrokkene(n) desgevraagd over de procedure bij de klachtencommissie, over de wijze waarop het oordeel van Amsterdam UMC tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie;
- f. hij informeert de klachtencommissie en/of aansprakelijkheidsjurist binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen indien de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven een klacht bij de klachtencommissie of schadeclaim te willen indienen.
- g. hij kan eventueel in overleg met klager de verdere afhandeling van een (onderdeel van de) klacht overdragen aan een betrokkene(n) van de desbetreffende afdeling.

3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene(n) die een beroep op hem doet en degene(n) op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.

4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving inclusief onafhankelijkheidsstatuut 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. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan op grond van zijn bevindingen aanbevelingen doen;

c. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele 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 dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

## **Artikel 5 Klachtenfunctionaris: indienen van een klacht**

1. Bij de klachtenfunctionaris kunnen klachten zowel mondeling (*face to face* of telefonisch) als schriftelijk (klachtenformulier, mail, brief)) worden ingediend.

2. Het mondeling (*face to face* of telefonisch) melden van een klacht is tijdens kantooruren mogelijk bij één van de servicemedewerkers. Zij brengen klager desgewenst direct in contact met de dienstdoende klachtenfunctionaris. Indien de klacht schriftelijk (mail of brief) wordt ingediend neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen (telefonisch) contact op met klager.

3. Een klacht mag 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;

4. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

5. Een persoon die meent ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt te worden beschouwd kan hiertegen bezwaar maken.

6. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of diegene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, de klager daarover onder vermelding van de gronden, conform artikel 17 van deze regeling.

7. Het contact tussen klager en klachtenfunctionaris heeft een strikt vertrouwelijk karakter. De klachtenfunctionaris onderneemt geen acties zonder expliciete toestemming van 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 Amsterdam UMC-medewerker. In die gevallen overlegt de klachtenfunctionaris met de medisch directeur. Klager wordt hierover geïnformeerd.

8. Voor het behandelen van de klacht kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris het medisch dossier van klager raadpleegt, bijvoorbeeld indien de naam (of namen) van betrokken medewerker(s)/zorgverlener(s) bij klager niet bekend zijn. In dat geval vraagt de klachtenfunctionaris hiervoor expliciete toestemming aan klager.

9. 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 klager hier niet mee akkoord gaat, dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet zelf in behandeling maar geleidt deze door naar 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 een dergelijke klacht.

## **Artikel 6      Behandeling klacht door de klachtenfunctionaris**

1. De activiteiten van de klachtenfunctionaris zijn gericht op het herstel van vertrouwen van de klager in de betrokken 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 zorgverlener(s). Eventuele in het bemiddelingsgesprek gemaakte concrete afspraken worden door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld en aan klager en betrokken zorgverlener toegezonden.

2. De klachtenfunctionaris documenteert zijn activiteiten en gemaakte afspraken in een (elektronisch) klachtdossier. Dit dossier is strikt vertrouwelijk en is geen onderdeel van het patiëntendossier. Het dossier fungeert als naslagwerk voor gemaakte afspraken, verrichte 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 tot de voor hen relevante onderdelen met expliciete toestemming van de klachtenfunctionaris, klager en betrokkene(n).

3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.

4. Indien 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 klager is afgesloten, kan de klacht - op verzoek van klager - door de klachtenfunctionaris worden doorgeleid naar de klachtencommissie.

5. De klachtenfunctionaris informeert klager over de voorwaarden waaraan de (inhoud van de) klachtbrief voor de klachtencommissie moet voldoen. De klachtbrief bevat in ieder geval informatie met betrekking tot:

- 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;

6. Desgewenst is de klachtenfunctionaris behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht.

7. Desgewenst en met de expliciete toestemming van klager en de betrokkene(n) kan de klachtenfunctionaris zijn klachtdossier toesturen aan de secretaris van de klachtencommissie.

## **Artikel 7      Werkwijze klachtenfunctionaris.**

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.

2. De klachtenfunctionaris:

- a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);

- b. informeert klager over de mogelijkheden van klachtenbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Indien klager heeft aangegeven geen telefonisch of anderszins mondeling contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtenbehandeling. Indien dit niet mogelijk is 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;
- c. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling of het door hem gekozen meest geschikte traject bevestigen;
- d. voor de behandeling van de klacht, nadat de wijze van klachtbehandeling conform lid c is vastgesteld, wordt de wettelijke termijn conform de Wkkgz aangehouden.

3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit in het (elektronisch) klachtdossier.

4. Indien klager niet tevreden is over de uitkomst van bemiddeling heeft hij de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie voor te leggen.

## **Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling door de klachtencommissie**

### **Artikel 8 De klachtencommissie**

1. De klachtencommissie van het Amsterdam UMC is ingesteld door de raad van bestuur van het Amsterdam UMC en verricht haar werkzaamheden rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid maar onafhankelijk van de raad van bestuur.
2. De klachtencommissie heeft als taak te komen tot een oordeel over de (on)gegrondheid van de voorgelegde klacht. Dit doet zij door middel van het inwinnen van alle relevante informatie en het onderzoeken daarvan.

### **Artikel 9 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 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 stelt de commissie een onderzoek in.
5. De commissie streeft er naar binnen zes weken tot een oordeel te komen. Op de termijn van zes weken is verlenging mogelijk van vier weken of langer in afstemming met klager. De aard en complexiteit van de klacht kan namelijk zodanig zijn, dat verlenging in alle redelijkheid noodzakelijk is. Na het verstrijken van de wettelijke termijn heeft klager de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie Ziekenhuizen te wenden (zie artikel 19 van deze regeling).

6. Een klacht kan 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 10 Klachtencommissie: samenstelling, benoeming en ontslag**

1. De klachtencommissie bestaat uit in- en externe leden en wordt ondersteund door een (ambtelijk) secretaris. De secretaris is een jurist en is geen lid van de klachtencommissie.
2. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt ten minste uitgegaan van:
  - a. Een onafhankelijk voorzitter, niet werkzaam bij het Amsterdam UMC, met kennis van klachtenbehandeling, gezondheids- en aansprakelijkheidsrecht;
  - b. Een plaatsvervangend voorzitter, niet werkzaam bij het Amsterdam UMC, met kennis van klachtenbehandeling, gezondheids- en aansprakelijkheidsrecht;
  - c. Een medisch adviseur;
  - d. Een medisch-specialist met een snijdend specialisme;
  - e. Een medisch-specialist met een beschouwend specialisme;
  - f. Een arts in opleiding tot specialist op voordracht van de AAR<sup>1</sup>;
  - g. Een (hoofd)verpleegkundige;
  - h. Een medisch psycholoog en/of psychiater;
  - i. Een huisarts;
  - j. Een extern lid op voordracht van de Cliëntenraad.
3. Van lidmaatschap aan de klachtencommissie zijn uitgesloten leden van de raad van bestuur, directeuren, hoofden van medische afdelingen en interne juristen en stafmedewerkers van het Amsterdam UMC.
4. Klager en aangeklaagde(n) worden bij aanvang van de klachtenprocedure geïnformeerd over de mogelijkheid om gemotiveerd bezwaar aan te tekenen tegen deelname van een bepaald lid van de klachtencommissie aan de klachtbehandeling. De commissie beslist of zij aan dit bezwaar tegemoet komt.
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 verpleegkundige adviesraad, 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 van de leden van de klachtencommissie tweemaal.

---

<sup>1</sup> Arts Assistenten Raad van Amsterdam UMC.



9. Een lid van de klachtencommissie zal door de raad van bestuur worden ontslagen uit zijn functie:
- op eigen verzoek;
  - aan het einde van de zittingsperiode;
  - bij aantoonbare ongeschiktheid voor de taak.
10. Als een lid van de commissie aangeklaagde is of op enigerlei wijze nauw betrokken is bij de klager of de klacht of de aangeklaagde dan zal dit lid niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 11 Klachtencommissie: bevoegdheden en verantwoordelijkheden**

1. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden en verantwoordelijkheden:
- het instellen van zelfstandig onderzoek;
  - het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van de patiënt;
  - het zo nodig oproepen en horen van personen die bij de klacht zijn betrokken;
  - het horen van getuigen;
  - 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 klager over de procedure inclusief de eventuele beroepsmogelijkheid bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

#### **Artikel 12 Klachtencommissie: 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 1 onder f;
  - er geen sprake is van een klager als gedefinieerd in artikel 1 onder j;
  - de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - een klacht door het verstrijken van de tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet meer goed verkend 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 13 Klachtencommissie: behandeling van de klacht**

1. De klachtencommissie verifieert de aard en de inhoud van de klacht bij klager, inventariseert wie daarbij betrokken zijn en geeft uitleg over de procedure.
2. Aangeklaagde(n) en het hoofd van de afdeling waar de aangeklaagde(n) werkzaam is (zijn) worden zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld van het feit dat een klacht is ingediend en krijgt hiervan een afschrift.

3. De klachtencommissie stelt 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 in beginsel binnen tien dagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Voor zover noodzakelijk geacht door de klachtencommissie krijgen klager en aangeklaagde(n) de mogelijkheid om nogmaals schriftelijk op elkaars standpunt(en) te reageren.
4. De klachtencommissie heeft de mogelijkheid klager en aangeklaagde(n) in aanwezigheid van elkaar te horen dan wel de klacht schriftelijk af te doen.
5. Klager en aangeklaagde(n) kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
6. Zowel klager als aangeklaagde worden door de commissie in de gelegenheid gesteld om stukken in te brengen zoals schriftelijke verklaringen van getuigen of deskundigen.
7. 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.
8. Klager en aangeklaagde(n) hebben recht op inzage van stukken die de klachtencommissie gebruikt bij de beoordeling van de klacht, tenzij de privacy van derden hierbij in het geding komt. In die gevallen beslissen de voorzitter en secretaris over het recht op inzage.
9. De klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig waarbij minimaal vijf leden van de klachtencommissie en de secretaris aanwezig zijn.
10. De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

#### **Artikel 14 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 overzicht van de klachtonderdelen;
  - b. Het verloop van de procedure;
  - c. De feiten;
  - d. De onderzoeksbevindingen waarbij tevens de overwegingen van de klachtencommissie zijn aangegeven;
  - e. Een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht;
  - f. Een motivering van het oordeel;
  - g. Eventuele verbetermaatregelen.
3. De schriftelijke uitspraak is zo geformuleerd dat deze voor alle betrokkenen duidelijk en navolgbaar is.
4. De klachtencommissie brengt het oordeel namens de raad van bestuur ter kennis aan klager.
5. De aangeklaagde(n), het hoofd van de betrokken afdeling, de medisch directeur en de raad van bestuur ontvangen een afschrift van het oordeel. In de gevallen dat een klacht (tevens) ziet op het handelen van verpleegkundigen zal de hoofdverpleegkundige van de betrokken afdeling ook een afschrift van het oordeel ontvangen.
6. Een oordeel kan ook een voorlopig oordeel zijn, waarbij moet worden aangegeven op welke wijze de afhandeling van de klacht zal worden vervolgd.

## **Artikel 15     Maatregelen**

Indien een ingediende klacht resulteert in verbetermaatregelen, dan worden deze door de klachtencommissie geformuleerd. De medisch directeur ziet toe op de implementatie van de verbetermaatregelen. Klager wordt hierover geïnformeerd.

## **Hoofdstuk 6    Behandeling schadeclaim**

### **Artikel 16     In behandeling nemen schadeclaim**

1. Indien de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding inhoudt, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de afdeling Juridische Zaken van het Amsterdam UMC.
2. Klager ontvangt in beginsel binnen 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.

## **Hoofdstuk 7    Overige bepalingen**

### **Artikel 17     Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris en klachtencommissie**

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Tevens wordt een klacht niet in behandeling genomen wanneer deze al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. Klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/via de mail te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Amsterdam UMC wenst. De intrekking wordt schriftelijk/per mail bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Amsterdam UMC 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 Amsterdam UMC kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

#### **Artikel 18      Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend.

2. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door klachtenfunctionarissen van de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris van Amsterdam UMC contact op met de klachtenfunctionaris van de desbetreffende zorgaanbieder(s). In gezamenlijk overleg worden afspraken gemaakt om te komen tot een voor alle partijen aanvaardbare afhandeling van de klacht.

3. Wanneer het een klacht bij de klachtencommissie betreft zal de secretaris contact opnemen met de klachteninstantie van de desbetreffende zorgaanbieder(s).

4. De secretaris spreekt namens het Amsterdam UMC 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 voor de implementatie van de verbetermaatregelen, zoals vermeld in artikel 15, van de eigen medewerkers beschreven.

#### **Artikel 19      De Geschillencommissie Ziekenhuizen**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. Klager kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

2. Indien de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot de behandeling van klachten in het algemeen niet nakomt (bijvoorbeeld door niet binnen de wettelijke termijn schriftelijk te reageren) dan kan klager zich wenden tot de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

3. Klager kan alleen rechtstreeks - zonder oordeel van het Amsterdam UMC 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 Amsterdam UMC in het kader van de zorgverlening bij het Amsterdam UMC indient (artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz).

4. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 14 bedoelde oordeel van het Amsterdam UMC worden ingediend bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

#### **Artikel 20      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 integraal beleid ten aanzien van privacybescherming en informatiebeveiliging binnen Amsterdam UMC is van toepassing.

#### **Artikel 21 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

#### **Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtdossier**

1. Het Amsterdam UMC bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier en het personeelsdossier. 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 en aangeklaagde(n) medegedeeld.

3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

#### **Artikel 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

#### **Artikel 24 Klachten op grond van de Wet verplichte ggz**

Klachten van patiënten van de afdeling Psychiatrie (locatie AMC) op grond van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz) 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 Wvvggz niet van toepassing is worden volgens deze regeling behandeld. In geval van samenloop van een klacht op grond van de Wvvggz en een klacht op grond van de Wkkgz 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 25 Kosten**

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

2. De kosten voor externe, op initiatief van 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 de inroepende partij(en) zelf.

#### **Artikel 26      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 Amsterdam UMC geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van het Amsterdam UMC.

#### **Artikel 27      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. De eerste evaluatie zal hebben plaatsgevonden binnen één jaar na de inwerkingtreding van deze regeling.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de afdeling Zorgsupport en de afdeling Juridische Zaken, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

#### **Artikel 28      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, de verpleegkundige adviesraad en ter instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

#### **Artikel 29      Rapportage en jaarverslag**

1. Over klachten en schadeclaims wordt elk kwartaal gerapporteerd aan de raad van bestuur. Daarnaast wordt in het kader van de kwaliteitsbewaking elk kwartaal in geanonimiseerde en geaggregeerde vorm gerapporteerd aan de medisch directeur.
2. Amsterdam UMC brengt jaarlijks voor 1 mei van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door Amsterdam UMC behandelde klachten.
3. De medezeggenschapsraden worden geïnformeerd door middel van het jaarverslag en desgewenst door middel van tussentijdse evaluaties.

**Artikel 30 Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling vervangt de klachtenregeling Academisch Medisch Centrum Amsterdam en de Klachtenregeling VUmc en treedt in werking op 1 januari 2022.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: 'Klachtenregeling Amsterdam UMC'.