Klachtenregeling Ikazia Ziekenhuis
In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)

Hoe klachten van patiënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling van de zorgaanbieder. 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. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

De nu voorliggende klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling, zoals opgesteld door de NVZ en NFU, waarbij de VKIG is geconsulteerd. Ook de Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF) en organisaties die cliëntenraden vertegenwoordigen, het Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR) en het Platform CRAZ, onderschrijven deze modelregeling teneinde een landelijk breed gedragen modelregeling voor ziekenhuizen (algemeen, academisch, revalidatie en categoraal) te realiseren die aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voldoet. Daarmee brengen partijen tot uitdrukking dat zij het gemeenschappelijk belang onderschrijven om een goede en eenduidige klachtenregeling te hebben.

In de Wkkgz is de nadruk is komen te liggen op procesbemiddeling van klachten en claims door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is eerste aanspreekpunt, bemiddelt klachten en zo mogelijk zelfs claims en wijst klagers op eventuele vervolgstappen als dat nodig is.

Inleiding

Het Ikazia Ziekenhuis heeft, aansluitend bij de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), deze voorliggende klachtenregeling vastgesteld waarin beschreven wordt hoe het gehele traject van klachtenopvang in het Ikazia Ziekenhuis is geregeld.

Het doel van de klachtenregeling is:
- het recht doen aan de individuele patiënt door een procedure voor laagdrempelige opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten te bieden;
- het zo mogelijk en indien door klager en zorgverlener gewenst, bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en zorgverlener/medewerkers van het Ikazia;
- Zo mogelijk oplossen van de via het signaal van onvrede/de klacht ingebrachte problemen van de klager
- een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van het ziekenhuis door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van het ziekenhuis over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening.

Het advies aan patiënten is om een klacht eerst te bespreken met degene die de klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. Daarbij kan de klachtenfunctionaris eventueel bemiddelend optreden.

Een patiënt kan er echter ook voor kiezen een klacht direct bij de klachtenfunctionaris in te dienen. De klachtenfunctionaris treedt op als intermediair tussen de patiënt en de aangeklaagde. Daarbij probeert de klachtenfunctionaris te bevorderen dat een oplossing van de klacht gevonden wordt en het vertrouwen hersteld wordt. De klachtenfunctionaris is meervoudig partijdig en geeft geen inhoudelijk oordeel op de klacht.

Indien bovenstaande klachtafhandeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenonderzoekscommissie voor patiënten van het Ikazia Ziekenhuis.

Raad van Bestuur
Ikazia Ziekenhuis

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 patiënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het Ikazia;

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

e. **klachtenfunctionaris:**
degene, die conform functiebeschrijving, binnen het Ikazia Ziekenhuis, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten en beklaagden hieromtrent;

f. **klachtenonderzoekscommissie:**
klachtenonderzoekscommissie:
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;

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

j. **leidinggevende:**
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener;

k. **medewerker:** een bij of voor het Ikazia werkzame persoon of bij/voor Ikazia werkzaam geweest is; dit betreft zowel personen met een (tijdelijk) dienstverband als zelfstandig werkende personen en vrijwilligers;

l. Schriftelijk 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 het Ikazia Ziekenhuis naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
Een oordeel kan een standpunt óf bericht zijn over een klacht.
(1) Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door het Ikazia Ziekenhuis met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
(2) Een bericht geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling.

m. patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het Ikazia zorg verleent of heeft verleend; waar patiënt staat kan ook cliënt gelezen worden;

n. raad van bestuur:
de raad van bestuur van het Ikazia Ziekenhuis;

o. schadebehandelaar:
degene die binnen het Ikazia Ziekenhuis belast is met de behandeling en beoordeling van schadeclaims;

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

q. nabestaande:
a) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en geregistreerde partner van de overledene;
b) andere bloed- of aanverwanten van de overledene;
c) degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde;
d) degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde;
e) bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

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

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

t. zorg:
als zorg in de zin van de Wkkgz worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het Ikazia Ziekenhuis;

u. zorgaanbieder:
Stichting Protestants Christelijk Ziekenhuis Ikazia;

v. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent of heeft verleend namens het Ikazia.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 1
Een signaal van onvrede kan kenbaar worden gemaakt door:
- een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
- de vertegenwoordiger van de patiënt;
- diens nabestaanden;
- een bezoeker.

Artikel 2
Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:
1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3. De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betrekt anderen bij het gesprek, waaronder zonodig de klachtenfunctionaris, als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op en de 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, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit en krijgt de gelegenheid hierop te reageren. 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 degene die ontevreden is kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, degene die ontevreden is op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 De klachtenfunctionaris

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsprofiel en functiebeschrijving. Het Ikazia Ziekenhuis onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
   a. hij informeert patiënten, zorgverleners/medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
   c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
   d. hij adviseert de klager over de vervolgmogelijkheden als een klacht niet naar tevredenheid door de klachtenfunctionaris is bemiddeld;

3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op:
   - het bereiken van een voor zowel klager als zorgverlener bevredigende en duurzame oplossing van de klacht;
   - het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft;
   - het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris. De raad van bestuur stelt daarnaast jaarlijks een budget ter beschikking voor deskundigheidsbevordering en bijscholing van de klachtenfunctionarissen.

5. De klachtenfunctionaris:
   a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
   b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management, de cliëntenraad 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, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen, een en ander met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

7. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van de zorgaanbieder.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Een klacht dient voldoende duidelijk te zijn omschreven.

2. Naast de voorwaarde in lid 1 van dit artikel gelden de volgende voorwaarden voor het indienen van de klacht:
   - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of per e-mail of via het digitaal klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van het Ikazia Ziekenhuis te worden ingediend;
   - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert. Deze registratie/het gespreksverslag geldt als de schriftelijke klacht;
   - Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

3. 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;
   d. een bezoeker.

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 dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

6. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt bericht de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klacht-behandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
   a. verzoek om registratie:
      indien klager geen oordeel van het Ikazia Ziekenhuis 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 klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
   c. verzoek om een oordeel:
      de klachtenonderzoekscommissie geeft een oordeel over een voorgelegde klacht;
   d. verzoek om een financiële vergoeding:
      de klacht zal na bemiddeling door de klachtenfunctionaris door de afdeling juridische zaken of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van het Ikazia Ziekenhuis worden behandeld.

3. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het klacht traject, behoudens de in lid 1 van dit artikel beschreven situatie dat de klachtenfunctionaris zelfstandig kiest voor het meest aangewezen/geschikte traject.

4. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Artikel 7. Behandeling door de klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliënt-gericht, oplossingsgericht en met focus op kwaliteitsverbetering plaats.

2. De klachtenfunctionaris 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);

3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 onder 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) van de klachtenonderzoekscommissie 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.

Artikel 8. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

1. In geval de zorgaanbieder een klachtenonderzoekscommissie heeft ingesteld, neemt de zorgaanbieder in deze regeling hiervoor bepalingen op die transparant zijn en waarin ieder geval het navolgende is geregeld:
2. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
3. de wijze van onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie;
4. het verloop van de procedure;

Artikel 10. Oordeel raad van bestuur

1. In het geval dat een klacht gegrond wordt verklaard door de klachtenonderzoekscommissie deelt de raad van bestuur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na de uitspraak van de commissie mede aan de klager, beklaagde en de commissie of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen worden genomen en zo ja, welke

5. De raad van bestuur 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 geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11. In behandeling nemen van schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt in overleg met de klachtenfunctionaris en klager bepaald of de schadeclaim eerst bemiddeld kan worden. Als dit niet mogelijk is wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar (afdeling juridische zaken) van het Ikazia

2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na overdracht van de klacht aan de afdeling juridisch zaken een ontvangstbevestiging van de behandeling waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.

3 De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid..

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 12 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

4. De klachtenfunctionaris spreekt namens het Ikazia Ziekenhuis met de andere zorgaanbieders af 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 en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 12. Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager en beklaagde is ontvangen. Klager is verantwoordelijk voor eventuele uitwisseling van gegevens uit eerdere klachtprocedures.

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

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd, of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

2. Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door het Ikazia Ziekenhuis wenst. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de klager.

3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan de klager onder vermelding van datum van het (telefoon) gesprek en eventueel de reden van intrekking.

4. In uitzonderlijke gevallen en bij een dringende reden kan de raad van bestuur besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar zorgverleners uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van het Ikazia kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie als de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling kan nemen of de termijn van klachtbehandeling overschreden wordt (artikel 13 lid 1 en artikel 14 lid 1).

Artikel 14. Geschillencommissie

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.

2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de raad van bestuur van het Ikazia ziekenhuis te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van het Ikazia in het kader van de zorgverlening bij het Ikazia indient.

3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de raad van bestuur worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 15. Geheimhouding

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.

5.

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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 17. Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. Het Ikazia bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een dossier wordt in principe twee jaar bewaard. Het Ikazia is bevoegd deze standaard bewaartermijn van een dossier te verlengen, onder meer wanneer dat een gerechtvaardigd belang dient.

2. `Informatie` 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

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van Bestuur over het aantal en de aard van de door hen behandelde klachten. 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. Klacht over de klachtenfunctionaris

1. Indien een cliënt een klacht heeft over het handelen of nalaten van de klachtenfunctionaris, wordt deze klacht in eerste instantie ingediend bij de Raad van Bestuur van het ziekenhuis.
2. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling van de klacht en stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de bevindingen en eventuele maatregelen.
3. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling door de Raad van Bestuur, kan de klacht worden voorgelegd aan Registerplein, conform de geldende klachtenregeling klachtenfunctionaris.
5. De uitkomst van deze externe behandeling wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

Artikel 22. 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 Ikazia geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun eventuele vertegenwoordigers.

Artikel 23. Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.

2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de klachtenonderzoekscommissie en de cliëntenraad.

Artikel 24. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris en de klachtenonderzoekscommissie.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad en het bestuur medische staf.

Artikel 25. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2026

2. Deze regeling wordt aangehaald als: 'klachtenregeling Ikazia Ziekenhuis.