

# KLACHTENREGELING CLIËNTEN

Regeling waarin wordt beschreven hoe wij  
in Vogellanden,  
Centrum voor Revalidatie en Bijzondere Tandheelkunde te Zwolle,  
omgaan klachten van cliënten



**vogellanden**

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	.....	3
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Algemene bepalingen</b> .....	4
Artikel 1	Begripsomschrijvingen .....	4
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Signaal van onvrede</b> .....	5
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	5
Artikel 3	De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende .....	5
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Bemiddeling door de klachtenfunctionaris</b> .....	6
Artikel 4	De klachtenfunctionaris.....	6
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Klachtenbehandeling</b> .....	7
Artikel 5	Het indienen van een klacht.....	7
Artikel 6	Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject .....	8
Artikel 7	Behandeling door klachtenfunctionaris.....	8
Artikel 8	Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie .....	9
Artikel 9	Oordeel raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie .....	9
Artikel 10	In behandeling nemen schadeclaim.....	10
Artikel 11	Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	10
Artikel 12	Opeenvolgende klachttrajecten .....	10
Artikel 13	Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris.....	11
Artikel 14	Geschilleninstantie Zorg .....	11
Artikel 15	Geheimhouding.....	12
Artikel 16	Registratie .....	12
Artikel 17	Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	12
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Overige bepalingen</b> .....	12
Artikel 18	Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	12
Artikel 19	Kosten.....	12
Artikel 20	Jaarverslag.....	12
Artikel 21	Openbaarmaking klachtenregeling.....	13
Artikel 22	Evaluatie.....	13
Artikel 23	Vaststelling en wijziging regeling.....	13
Artikel 24	Datum van inwerkingtreding.....	13
<b>Bijlage: Schematisch overzicht klachtenregeling</b>	.....	14

## Voorwoord

Vogellanden wil het ongewoon goed doen. Dat betekent dat wij zo goed mogelijke zorg leveren en onze zorg zo goed mogelijk aanbieden. Al onze inspanningen zijn erop gericht dat wij altijd de verwachtingen goed managen om die vervolgens ook waar te maken.

Als wij toch ontevredenheid of klachten bemerken, zullen we er alles aan doen om de klacht zelf op te lossen of de verwachtingen bij te stellen. Dit gebeurt bij voorkeur tussen cliënt en behandelaar zelf, eventueel met behulp van een leidinggevende.

Het kan zijn dat er geen oplossing wordt gevonden of dat een cliënt een klacht niet met de direct betrokkene(n) wil of kan bespreken. In dat geval kan de klacht bij de klachtenfunctionaris ingediend worden. Deze heeft tot taak een cliënt te adviseren en te ondersteunen.

Om de werkwijze te verduidelijken is deze klachtenregeling<sup>1</sup> opgesteld.

Allereerst is deze klachtenregeling bedoeld als instrument om klachten doelmatig af te handelen. Daarnaast is klachtenopvang een van de middelen om de kwaliteit van de zorg te bewaken en zo nodig te verbeteren, alsmede om in de toekomst gebeurtenissen, die aanleiding waren voor klachten, te voorkomen.

Cliënten die elders, niet binnen Vogellanden, maar in één van de instellingen van het netwerk van Vogellanden (ziekenhuis) behandeld worden, zullen in beginsel gebruik maken van de klachtenregeling van de betreffende instelling. Deze klachten worden derhalve niet door de klachtenfunctionaris in Vogellanden in ontvangst genomen.

---

<sup>1</sup> Deze klachtenregeling is opgesteld conform de eisen in de Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg (Wkkgz), artikel 13 en is gebaseerd op de modelklachtenregeling die de Nederlandse vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU) hebben opgesteld.

## 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;
- b. *cliëntenraad*:  
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Vogellanden;
- c. *cliënt of patiënt*:  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder 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.
- e. *inspecteur*:  
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- f. *klacht*<sup>2</sup>:  
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/cliënt in het kader van de zorgverlening;
- g. *klachtenfunctionaris*:  
degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent;
- h. *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;
- i. *klager*  
de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. *leidinggevende*:  
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- k. *oordeel*:  
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;

---

<sup>2</sup> Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de manager Financiën en Informatie

- l. *raad van bestuur / bestuurder:*  
de raad van bestuur van Vogellanden;
- m. *schadeclaim:*  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- n. *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 termijn worden afgeweken;
- o. *vertegenwoordiger;*  
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- p. *wet:*  
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- q. *zorg:*  
Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt: hulp voor de kosten waarvan een subsidie wordt verstrekt op grond van de Zorgverzekeringswet;
- r. *zorgaanbieder:*  
een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;
- s. *zorgverlener:*  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## **Hoofdstuk 2    Signaal van onvrede**

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

### Artikel 3            De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende

- 1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 2. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt, 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.

3. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
4. 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 3 de leidinggevende, klager op de klachtenregeling en de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

### **Hoofdstuk 3 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris**

#### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder 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 cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtenonderzoekscommissie;
  - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schade-behandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
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 die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.

5. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig 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 Vogellanden.

## **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling**

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend.
  - b. indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager

daarover onder vermelding van de gronden.

#### Artikel 6      Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
  - b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. **verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en oordeelt of de raad van bestuur (na advies van de klachtenonderzoekscommissie) oordeelt over de klacht;
  - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar;
3. 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 klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliëntgericht 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) zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de 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) 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. Een klager richt zijn klacht schriftelijk aan de (voorzitter) van de klachtenonderzoekscommissie. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie is het directe aanspreekpunt voor de klager.
2. De voorzitter klachtenonderzoekscommissie neemt contact op met de klager.
3. De klacht wordt in de klachtenonderzoekscommissie behandeld binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht. Deze termijn kan voor een volledig onderzoek met 4 weken worden verlengd. In overleg met de klager kan nog een latere termijn worden afgesproken.
4. De klachtenonderzoekscommissie houdt hoor en wederhoor bij klager en beklagde. Met diens toestemming kan het dossier van de cliënt worden gebruikt in het onderzoek.
5. In de klachtenonderzoekscommissie zitten een juridisch lid, een lid cliëntenraad en een lid namens de instelling. Indien blijkt dat er behoefte is aan extra inhoudelijke informatie zal tijdelijk een deskundige worden toegevoegd aan de klachtenonderzoekscommissie.
6. De klachtenonderzoekscommissie is gemandateerd om een oordeel te vellen op grond van zijn onderzoek en een advies op te stellen op grond waarvan de raad van bestuur een oordeel velte.
7. Het oordeel dat de raad van bestuur velte of namens deze de klachtenonderzoekscommissie is gebaseerd op een deugdelijke motivering.
8. Bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

#### Artikel 9 Oordeel raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie

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

3. Vogellanden vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen (zie ook artikel 14).

#### Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van Vogellanden.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
3. Binnen 6 weken<sup>3</sup> na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of van deze termijn kan worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
5. De termijnen opgenomen in art. 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).

#### Artikel 11 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 door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Vogellanden met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke 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 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een

---

<sup>3</sup> Het door de wetgever gegeven tijdpad, zal, ook in het geval dat de aansprakelijkheidsverzekeraar de claim in eerste instantie beoordeelt, een probleem zijn blijkt uit ervaring in de praktijk

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 is ontvangen.

#### Artikel 13 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door 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 de klacht niet in behandeling te nemen. 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, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch 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 Vogellanden 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 de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

#### Artikel 14 Geschilleninstantie Zorg

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie ziekenhuizen.
2. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van Vogellanden worden ingediend bij de geschilleninstantie.  
Het adres van de geschillencommissie:  
[www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/ziekenhuizen](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/ziekenhuizen)  
Hier is ook de brochure en het reglement van de geschillencommissie ziekenhuizen te vinden.
3. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).

## Artikel 15      Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## Artikel 16      Registratie

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

## Artikel 17      Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Vogellanden bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt 5 jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

## **Hoofdstuk 5**      **Overige bepalingen**

### 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

Vogellanden brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een

geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

#### Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

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

#### Artikel 22 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad en indien van toepassing de klachtenonderzoekscommissie.

#### Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

#### Artikel 24 Datum van inwerkingtreding

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

Aanpassingen oktober 2018:

- Artikel 16.2 / 17.1: Naar aanleiding van aanpassingen in de wetgeving (Wbp naar AVG) zijn de artikelen 16 lid 2 en 17 lid 1 aangepast.
- Artikel 1.q: In verband met het niet meer van toepassing zijnde t.a.v. AWBZ is het artikel 1q aangepast
- Artikel 14.2: Een verkeerde verwijzing en een dubbele zin is aangepast in artikel 14 lid 2

Aanpassingen oktober 2021:

- Logo en lettertype. Artikel 8 lid 2 toegevoegd: voorzitter KozC neemt contact op met klager

**Bijlage:**  
**Schematisch overzicht**  
**klachtenregeling**

