

## Klachtenreglement LangeLand Ziekenhuis

In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) <sup>1</sup>

### 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. Clëntenraad:  
De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder;
- c. Clïent 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:  
Een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt 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 patiënten hieromtrent;
- h. Klachtencommissie:  
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 patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. Leidinggevende:  
Persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

---

<sup>1</sup> De Nederlandse Vereniging Ziekenhuizen (NVZ) en de Nederlandse Federatie van Universitaire medische centra (NFU) hebben deze modelklachtenregeling opgesteld. De Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG) is geconsulteerd bij de ontwikkeling van deze modelregeling. Ook de Patiënten federatie Nederland (voorheen NPCF) en organisaties die cliëntenraden vertegenwoordigen, het Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR) en het Platform Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen (CRAZ), onderschrijven deze modelregeling teneinde een landelijk breed gedragen modelregeling voor ziekenhuizen (algemeen, academisch, revalidatie en categoriaal) te realiseren die aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voldoet.

- 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;
- l. Raad van bestuur:  
De raad van bestuur van het LangeLand Ziekenhuis;
- 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 patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- p. Wet:  
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- q. Zorg:  
Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het LangeLand Ziekenhuis;
- r. Zorgaanbieder:  
Het LangeLand Ziekenhuis;
- s. Zorgverlener:  
Een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## Hoofdstuk 2      Signaal van onvrede

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

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

### Artikel 3      De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. 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.

3. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 1 en 2 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
4. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoetgekomen, wijst de medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 3 de leidinggevende, klager op de klachtenregeling en op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

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

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen vanuit de VKIG<sup>2</sup> en de functiebeschrijving. Het LangeLand 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, 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 het LangeLand Ziekenhuis tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie dan wel van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van de zorgaanbieder;
  - e. hij informeert de klachtencommissie en/of schadebehandelaar van het LangeLand Ziekenhuis 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 de onvrede of de klacht betrekking heeft.
4. De directie 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 directie;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;

---

<sup>2</sup> Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg  
Klachtenregeling LangeLand Ziekenhuis

- d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, medewerker en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 6 De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie 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 directie 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 directie 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 directie, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van bestuur van de Reinier Haga Groep.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Een door een andere medewerker ontvangen klacht wordt door deze terstond doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. Ten aanzien van de klacht gelden de volgende voorwaarden:
  - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
  - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
  - Een klacht dient voldoende duidelijk te zijn omschreven.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een patiënt of een persoon namens de patiënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
  - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

#### **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 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 het LangeLand 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 directie oordeelt op de klacht (na advies van de klachtencommissie);
  - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims ofwel door de aansprakelijkheidsverzekeraar van het LangeLand Ziekenhuis.
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, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en medewerker, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een informele 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 alsnog schriftelijk om een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) vragen. De wettelijke termijn gaat in vanaf het moment van ontvangst van een voldoende duidelijk omschreven schriftelijk verzoek van klager.

#### **Artikel 8      Behandeling door de klachtencommissie**

1. Stichting Reinier Haga Groep stelt ten behoeve van de zorgaanbieders binnen de groep een klachtencommissie in voor het LangeLand Ziekenhuis. In het klachtenreglement van deze commissie is in ieder geval het navolgende geregeld:
  - a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
  - b. de wijze van onderzoek door de klachtencommissie;
  - c. het verloop van de procedure;
  - d. de door de klachtencommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
  - e. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
  - f. of de klachtencommissie gevolmachtigd is om een oordeel te vellen of dat deze op grond van zijn onderzoek een advies opstelt op grond waarvan de directie een oordeel velt;
  - g. dat het oordeel dat de directie velt of namens deze de klachtencommissie is gebaseerd op een deugdelijke motivering;

- h. bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
    - i. de termijnen waarbinnen tot een dergelijk oordeel wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.
  2. De klachtencommissie kan op verzoek van de directie een onderzoek verrichten, zonder dat sprake is van een ingediende klacht. In het schriftelijk verzoek van de directie wordt het doel van het onderzoek en aan het onderzoek te stellen vereisten vastgelegd.

#### **Artikel 9 Beoordelingstermijn klachten**

1. De termijn voor de beoordeling van een klacht bedraagt in beginsel zes weken en gaat in vanaf het moment dat een voldoende duidelijk omschreven klacht met het verzoek om een oordeel en - indien van toepassing - een getekende machtiging voor inzage in het patiëntendossier is ontvangen van klager.
2. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij 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 directie kan deze termijn met vier weken verlengen of kan, na overleg met klager, van deze termijn afwijken.
3. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om haar binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten dan wel of hij de klacht als een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie. Indien de klager kiest voor dit laatste wordt de klachtbehandeling beëindigd.
4. De directie kan de klachtencommissie opdragen om de mededeling, bedoeld in het tweede respectievelijk derde lid, namens haar te doen.
5. Het LangeLand Ziekenhuis 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. Het LangeLand Ziekenhuis vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### **Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim**

1. Indien de klacht conform artikel 6, tweede lid, onder d, als een schadeclaim wordt aangemerkt, wordt deze in behandeling genomen door de schadebehandelaar of ter behandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het LangeLand Ziekenhuis.
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. Indien de schadeclaim ter behandeling wordt overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het LangeLand Ziekenhuis wordt klager hiervan op de hoogte gesteld.
3. De termijnen opgenomen in artikel 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d). Ten

aanzien van de aanvang van de termijn, bedoeld in artikel 9, eerste lid, wordt uitgegaan van een schadeclaim waarbij voldoende gegevens en bescheiden zijn verstrekt voor een adequate beoordeling van de klacht.

4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt overigens conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens het LangeLand Ziekenhuis met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden en wie de coördinatie verzorgt, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

### **Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten**

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

### **Artikel 13 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling**

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd, door het ontbreken van de noodzakelijke gegevens en bescheiden of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) beoordeeld kan worden, kan de klachtenfunctionaris of de directie 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, 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 het LangeLand Ziekenhuis 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 gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan het LangeLand Ziekenhuis 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 het LangeLand Ziekenhuis 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 een oordeel, bedoeld in het eerste of het vierde lid van dit artikel, in het kader van beslechting van het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie ziekenhuizen (art. 14 lid 1).

#### **Artikel 14      Geschillencommissie Ziekenhuizen**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van het LangeLand 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 LangeLand Ziekenhuis in het kader van de zorgverlening bij het LangeLand Ziekenhuis indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van het LangeLand Ziekenhuis worden ingediend bij de geschillencommissie.

#### **Artikel 15      Geheimhouding en inzage**

Eenieder 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, waaronder de AVG.

#### **Artikel 17      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Het LangeLand Ziekenhuis bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een klachtendossier wordt gedurende vijf jaar na afronding van de klacht bewaard, tenzij er redenen zijn om dit dossier langer te bewaren.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het patiëntendossier van de patiënt bewaard.

### **Hoofdstuk 5      Slotbepalingen**

#### **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 medewerker.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of medewerker zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of medewerker zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

#### **Artikel 20 Jaaroverzicht**

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie brengen jaarlijks aan de directie een geanonimiseerd overzicht uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het overzicht worden tevens de door hen voorgestelde verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

#### **Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling**

De directie 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 LangeLand Ziekenhuis geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

#### **Artikel 22 Evaluatie**

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

#### **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 klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter kennisneming voor aan de ondernemingsraad.

#### **Artikel 24 Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2020 en is gewijzigd op 1 november 2020
2. Deze regeling wordt aangehaald als: klachtenregeling LangeLand Ziekenhuis.

#### **Lijst van gebruikte afkortingen**

Klachtenregeling LangeLand Ziekenhuis

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
CRAZ	Platform Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen
GOMA	Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Aansprakelijkheid
LSR	Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap
NFU	Nederlandse Federatie van Universitaire Medische Centra
NPCF	Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
NVZ	Nederlandse Vereniging Ziekenhuizen
VKIG	Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg
WGBO	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst
WKCZ	Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector
WKKGZ	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg