Klachtenregeling *Máxima MC*

máxima mc



Versie 2025

Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de ontevreden patiënt of naasten behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden. Hoe klachten van patiënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. 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. Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te treffen die gericht is op het bereiken van een voor de Klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Waaronder het bijdragen aan een veilige werkomgeving voor alle zorgprofessionals binnen het ziekenhuis.

De klachtenregeling van Máxima MC is een bewerking van de landelijke modelregeling die is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU) en wordt onderschreven door de Patiëntenfederatie Nederland en organisaties die cliëntenraden vertegenwoordigen als het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en het Platform CRAZ. De Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (VKIG) is geconsulteerd bij de ontwikkeling van deze modelregeling.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	**Algemene bepalingen**	**4**
Artikel 1:	Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2	**Signaal van onvrede**	**6**
Artikel 2:	Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?	6
Artikel 3:	De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende	6
Artikel 4:	Positie klachtbemiddelaar	6
Artikel 5:	Taken klachtbemiddelaar	7
Artikel 6:	Doel van de werkzaamheden	8
Artikel 7:	Werkzaamheden klachtbemiddelaar	8
Artikel 8:	Bevoegdheden klachtbemiddelaar	8
Hoofdstuk 3	**Klachtenbehandeling**	**9**
Artikel 9:	Klacht indienen	9
Artikel 10:	Keuze klachttraject	9
Artikel 11:	Aanvang klachtenbehandeling	10
Artikel 12:	Positie klachtadviescommissie	11
Artikel 13:	Samenstelling klachtadviescommissie	11
Artikel 14:	Taken klachtadviescommissie	12
Artikel 15:	Bevoegdheden klachtadviescommissie	12
Artikel 16:	Tijdelijke terugtreding	12
Artikel 17:	Klachtenbehandeling	13
Artikel 18:	De hoorzitting	13
Artikel 19:	Het advies van de klachtadviescommissie	14
Artikel 20:	Oordeel raad van bestuur	14
Artikel 21:	Verzoek om een financiële vergoeding	15
Artikel 22:	Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	16
Artikel 23:	Opeenvolgende klachttrajecten	16
Artikel 24:	Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtbemiddelaar	16
Artikel 25:	Geschillencommissie Ziekenhuizen	17
Artikel 26:	Geheimhouding	17
Artikel 27:	Registratie	17
Artikel 28:	Archivering en bewaartermijn klachtdossier	17
Artikel 29:	Overige klacht- en meldmogelijkheden	17
Artikel 30:	Kosten	18
Artikel 31:	Jaarverslag	18
Artikel 32:	Openbaarmaking klachtenregeling	18
Artikel 33:	Evaluatie	18
Artikel 34:	Vaststelling en wijziging regeling	18
Artikel 35:	Slotbepaling	18
Artikel 36:	Datum van inwerkingtreding	18

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1

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 cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van MMC;
c) patiënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie MMC 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) klacht: een uiting van onvrede over een behandeling of bejegening ingediend bij de klachtbemiddelaar jegens een zorgverlener in het kader van de zorgverlening. Een klacht wordt pas als Wkkgz-klacht gedefinieerd en behandeld wanneer klachtbemiddelaar en klager dit gezamenlijk afspreken. In dit geval wenst klager een oordeel van MMC te ontvangen.
f) klachtbemiddelaar: degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die MMC in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
g) klachtadviescommissie: de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft aan de raad van bestuur over een voorgelegde klacht, die op grond daarvan een oordeel geeft;
h) klager: de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
i) leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
j) oordeel: een schriftelijke mededeling van MMC met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen MMC over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een oordeel kan bestaan uit o.a:
   - procedurele reactie;
   - standpuntinname;
   - verschil van mening;
   - constatering dat er een vraagstuk van medische aansprakelijkheid aan de orde is;

k) raad van bestuur: de raad van bestuur van MMC;
l) schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een schadevergoeding op grond van aansprakelijkheid dan wel een financiële genoegdoening (ook wel coulanceverzoek) verzoekt;
m) schadebehandelaar: degene die binnen MMC belast is met de behandeling van schadeclaims;
n) termijn: De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen MMC 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) zorgaanbieder: MMC dan wel een solistisch werkende zorgverlener verbonden aan MMC;
r) zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

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

Een patiënt 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 klachtbemiddelaar.

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 als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Indien het in lid 1 genoemde gesprek niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid attenderen zorgverleners / medewerkers ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtbemiddelaar.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van patiënten waarmee zij een behandelrelatie hebben, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een patiënt tegenover een Leidinggevende zijn onvrede uit over een Zorgverlener of medewerker, stelt de Leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende Zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de Leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende Zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de Leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een Leidinggevende.

Artikel 4: Positie klachtbemiddelaar

1. De klachtbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
2. De raad van bestuur onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtbemiddelaar zijn werkzaamheden verricht.
3. Op alle locaties van MMC is een klachtbemiddelaar (telefonisch) beschikbaar.

Artikel 5: Taken klachtbemiddelaar

De klachtbemiddelaar is belast met:

1. klachtenopvang

die bestaat uit: eerste opvang, hulp bij probleem-, vraag- en doelbepaling van de klager en verdere informatie. De klager ontvangt informatie over de verschillende mogelijkheden die hij heeft voor afhandeling van zijn klacht, zowel intern als extern. De informatie betreft in elk geval werkwijze, gehanteerde termijnen en (on)mogelijkheden van diverse klachtenroutes. De bijstand in het kader van klachtenopvang is gericht op het wegnemen van drempels voor een adequate afhandeling van de klacht, zonder aantasting van de eigen verantwoordelijkheid van de klager.

2. bemiddeling

waaronder een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklaagde onder begeleiding van de klacht-bemiddelaar. Hij onderzoekt de mogelijkheid van bemiddeling en spreekt hiertoe met alle bij de klacht betrokken partijen. Hij besteedt daarbij bijzondere aandacht aan verheldering van zijn positie en rol als bemiddelaar. Bemiddeling vindt plaats als zowel klager als beklaagde hiervoor kiezen en de bemiddelaar het vertrouwen geniet van beide partijen.

3. ondersteuning en advisering:

op basis van de intentie(s) van klager, geeft de klachtbemiddelaar advies over welke mogelijkheden hierop aansluiten. Hij helpt bij het in kaart brengen van de klacht.

De taken van de klachtbemiddelaar hierbij zijn:

- hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling bij een uiting van onvrede;
- hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen over de klachtmogelijkheden en helpt hen desgevraagd bij het in kaart brengen van de klacht(onderdelen);
- hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
- hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van MMC tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtadviescommissie;
- hij informeert de raad van bestuur en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtbemiddelaar, heeft aangegeven voor welk traject hij heeft gekozen.
- het (op basis van een incident) gevraagd en ongevraagd adviseren van raad van bestuur, zorgverleners en management in verband met de mogelijkheid tot opschalen.

Artikel 6: Doel van de werkzaamheden

1. Het bieden van een laagdrempelige toegang voor het melden van uitingen van onvrede.
2. Het bereiken van een bevredigende oplossing van de klacht tussen klager en beklaagde.
3. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie gebaseerd op onderling vertrouwen tussen klager en beklaagde op basis van gelijkwaardigheid.
4. Het onpartijdig en onbevooroordeeld werken zonder zich bezig te houden met oordeelsvorming.
5. Het systematisch verzamelen en registreren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op mogelijke verbeterpunten zodat beter en sneller ingespeeld kan worden op de behoeften van de patiënt in het algemeen.
6. Gegevens over de klager en beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Artikel 7: Werkzaamheden klachtbemiddelaar

1. Hij registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht, het gekozen klachttraject, de voortgang en de resultaten daarvan;
2. Hij rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk driemaal per jaar kwantitatieve gegevens over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de manager Kwaliteit en Veiligheid en de raad van bestuur;
3. De managers en hoofden zorggroepen hebben toegang tot een overzicht van de geanonimiseerde klachten die betrekking hebben op het betreffende specialisme(n).
4. Hij draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
5. Hij 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 klachtbemiddelaar zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Artikel 8: Bevoegdheden klachtbemiddelaar

1. Het inwinnen van informatie, het raadplegen en inzien van relevante stukken, met inachtneming van vigerende wet- en regelgeving.
2. Het mondeling en/of schriftelijk (zowel per brief alsmede e-mailcorrespondentie) benaderen van personen binnen het ziekenhuis welke bij de klacht zijn betrokken.
3. Het inschakelen van deskundigen, zoals tolken, jurist en medewerkers van de beveiliging van het ziekenhuis.

Artikel 9: Klacht indienen

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtbemiddelaar. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
   a. Een klacht dient bij voorkeur via het digitale webformulier of per e-mail te worden ingediend.
   b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtbemiddelaar deze (elektronisch) registreert. Klager wordt eventueel verzocht de klacht op schrift te formuleren.
   c. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, wel geregistreerd.
2. 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, 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.
5. In het geval dat door verloop van tijd een Klacht niet meer te bemiddelen valt, bericht de Klachtbemiddelaar de klager en aangeklaagde daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 10: Keuze klachttraject

- Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 9, ontvangt klager binnen 2 werkdagen een bevestiging van de klachtbemiddelaar. Vervolgens bespreekt de klachtbemiddelaar 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.
- De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtbemiddelaar, het traject. Een uiting van onvrede kan op de volgende manieren worden behandeld:

1. verzoek om registratie:

- Indien klager geen oordeel van MMC wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd.
- De klachtbemiddelaar informeert (in anonieme vorm) via een intern klachtregistratiesysteem aan het hoofd zorggroep en bedrijfsmanager dat er een klacht is gemeld.

2. verzoek om bemiddeling: de klachtbemiddelaar neemt de klacht in behandeling;

- De klachtbemiddelaar spreekt met klager af dat de klachtbemiddelaar 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).
- Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klacht-bemiddelaar de klacht af en registreert dit.
- Indien dit traject niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten een oordeel in de zin van de Wkkgz te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de raad van bestuur te ontvangen.

3. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar van MMC worden behandeld. Deze schadebehandelaar is belast met de beoordeling van schadeclaims in samenwerking met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van MMC.

- klachten die gaan over facturen en de diagnose behandelcombinatie systematiek vallen niet onder de reikwijdte van deze regeling. Deze vraagstukken horen primair thuis bij de financiële afdeling cq. manager van de betreffende afdeling/specialisme, maar kunnen eventueel ook worden afgehandeld door de klachtbemiddelaar.
- Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten 1/2/3 mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokkenen.

Artikel 11: Aanvang klachtenbehandeling

1. Indien klager na de fase van bemiddeling over wenst te gaan tot de fase van klachtbehandeling en een inhoudelijk oordeel van de raad van bestuur verlangt, start de wettelijke termijn van zes weken vanaf het moment dat klager MMC verzoekt (aan de klachtbemiddelaar of direct aan de raad van bestuur) om een oordeel uit te brengen over de klacht.
2. De klachtbemiddelaar legt deze startdatum vast in de registratie, bevestigt dit aan de klager en verzoekt per die datum aan de raad van bestuur om tot een oordeel te komen.
3. De raad van bestuur neemt voor haar oordeelsvorming een wettelijke termijn van zes weken in acht, waarbij een verlenging van vier weken – onder opgaaf van redenen - mogelijk is.
4. De raad van bestuur kan besluiten de klachtadviescommissie een inhoudelijk advies te vragen ten aanzien van de klacht die haar voor oordeelsvorming is voorgelegd.
5. Indien er een oordeel wordt gevraagd over een klacht van gecompliceerde en diepgaande medisch-inhoudelijke of medisch-technische aard, kan de raad van bestuur in uitzonderlijke gevallen, mede met het oog op een voor beide partijen bevredigende afhandeling van de klacht, constateren dat er binnen de termijn van 10 weken niet tot een eindoordeel kan worden gekomen, omdat nader onderzoek/inzetten van expertise noodzakelijk is.

6. Een voorlopig oordeel dat binnen de termijn van 10 weken is gesteld maar nog tot een definitief oordeel moet volgen, wordt beschouwd als een oordeel in de zin van artikel 1j.

Behandeling klachtadviescommissie

Artikel 12: Positie klachtadviescommissie

1. De raad van bestuur stelt een klachtadviescommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat deze commissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De raad van bestuur stelt de commissie de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 13: Samenstelling klachtadviescommissie

1. De Klachtadviescommissie bestaat uit minimaal vier en maximaal elf leden.
2. De Klachtadviescommissie heeft minimaal twee externe leden, waarvan één extern lid wordt voorgedragen door de Cliëntenraad. Een extern lid, vervult de rol van (vice) voorzitter en één van de externe lid is in ieder geval een medicus. De commissie wordt aangevuld met interne leden, waaronder een afvaardiging van de verpleegkundigen, de medici, alsmede de interne jurist, die tevens de rol van ambtelijk secretaris vervult.
3. Alle leden van de Klachtadviescommissie worden door de Raad van Bestuur benoemd. De benoeming is op persoonlijke titel. De leden nemen zonder last of ruggespraak deel aan besluitvorming binnen de commissie.
4. De Raad van Bestuur heeft het recht een voorgedragen kandidaat niet te benoemen.
5. De leden van de Klachtadviescommissie worden voor vier jaar benoemd en zijn eenmaal herbenoembaar.
6. De behandeling van een casus wordt gedaan door de commissie die in ieder geval bestaat uit:
   - de interne jurist, tevens ambtelijk secretaris
   - medicus (intern én extern)
   - verpleegkundige (intern én extern)
   - lid op voordracht cliëntenraad (extern)

   De rol van voorzitter wordt belegd bij één van de externe leden en kan per casus verschillen.
7. Het lidmaatschap van de Klachtadviescommissie is onverenigbaar met een functie binnen de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad.

8. De Klachtadviescommissie stelt een rooster van aftreden op. De Raad van Bestuur voorziet in opvolging, een en ander met inachtneming van artikel 14.
9. Het lidmaatschap van de Klachtadviescommissie eindigt door opzegging op eigen verzoek, overlijden, einde zittingstermijn of ontslag door de Raad van Bestuur wegens dringende reden gelegen in een ernstige verwaarlozing van zijn taken als lid van de commissie of handelen in strijd met het belang van een goede klachtenafhandeling dan wel het belang van de instelling. Alvorens tot ontheffing van het lidmaatschap te besluiten hoort de Raad van Bestuur de betrokkene en de Klachtadviescommissie.
10. De Raad van Bestuur draagt zorg voor voldoende secretariële, ruimtelijke en financiële ondersteuning van de Klachtadviescommissie. Daartoe wordt in ieder geval een ambtelijk secretaris aan de Klachtadviescommissie toegevoegd. De ambtelijk secretaris is aanspreekpunt voor zowel Klager als Aangeklaagde. De ambtelijk secretaris is geen lid van de Klachtadviescommissie.

Artikel 14: Taken klachtadviescommissie

De commissie voorziet de raad van bestuur op diens verzoek van een adequaat advies gebaseerd op objectief uitgevoerd onderzoek van een klacht waarbij de beginselen van hoor en wederhoor worden geborgd.

Artikel 15: Bevoegdheden klachtadviescommissie

De klachtadviescommissie heeft ter uitvoering van haar taken de bevoegdheid tot:

a. een onderzoek in te stellen naar de aard en inhoud van de klacht;
b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken die betrekking hebben op de klacht, met inachtneming van de wettelijke kaders;
c. het oproepen en horen van personen binnen MMC die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
d. het horen van getuigen;
e. het zo nodig inschakelen van deskundigen waarvan de kosten – na verkregen machtiging van de raad van bestuur – worden gedragen door MMC;
f. het beleggen van een hoorzitting waarop klager(s) en beklaagde(n) mondeling worden gehoord.

Artikel 16: Tijdelijke terugtreding

Indien een Klacht betrekking heeft op een lid van de commissie of een lid anderszins niet vrij staat in een onpartijdige behandeling neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de Klacht.

Artikel 17: Klachtenbehandeling

1. De raad van bestuur geeft de klachtadviescommissie de opdracht om een klacht nader te onderzoeken en haar te voorzien van een adequaat advies.
2. Na ontvangst van de klacht stelt de coördinator van de klachtadviescommissie zich zo spoedig mogelijk in contact met de klachtbemiddelaar die betrokken is geweest bij de fase voorafgaand aan de klachtenbehandeling in verband met een overdracht van feitelijkheden ten aanzien van de klacht.
3. Aanspreekpunt voor klager en beklaagde in de fase van klachtenbehandeling is de coördinator van de klachtadviescommissie.
4. De klachtadviescommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de commissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtadviescommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht via de klachtbemiddelaar, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. Hieruit blijkt welke klachtonderdelen onderwerp van onderzoek zijn.
6. De commissie vermeldt in de ontvangstbevestiging wat klager procedureel mag verwachten van de klachtenbehandeling en dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure, als zijnde geen klachtbemiddelaar van MMC.
7. De commissie verzoekt klager een machtiging te ondertekenen waarmee deze toestemming geeft om – als het voor de beoordeling van de klacht nodig is – kennis te nemen van informatie uit het medisch dossier van klager.
8. De commissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de beklaagde met het verzoek de commissie van een inhoudelijke reactie te voorzien, in de regel binnen een termijn van twee weken. De commissie informeert beklaagde over het verloop van het traject.
9. Na beoordeling van de reactie van beklaagde op de klacht van klager beoordeelt de commissie of zij het noodzakelijk cq. wenselijk acht om tot een hoorzitting over te gaan of dat het voorkeur verdient dat partijen in een tweede ronde de gelegenheid krijgen om nader schriftelijk op elkaars stellingen te reageren.
10. Klager ontvangt de reactie van beklaagde en het besluit van de commissie om tot een hoorzitting te komen.

Artikel 18: De hoorzitting

1. De commissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en beklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Klager en/of beklaagde kan/kunnen om een hoorzitting verzoeken, maar uitsluitend de commissie bepaalt of een hoorzitting noodzakelijk cq. wenselijk is.

3. De klager, de beklaagde, alsmede andere bij de procedure betrokkenen, die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor een hoorzitting.
4. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de beklaagde kan de commissie hen afzonderlijk horen.
5. Ter hoorzitting zijn vanuit de klachtadviescommissie in ieder geval tegenwoordig de ambtelijk secretaris, een verpleegkundig lid, een medisch lid en een lid op voordracht van de cliëntenraad.
6. Personen die verbonden zijn aan MMC en die door de commissie om inlichtingen worden verzocht dienen medewerking te verlenen aan een onderzoek dat door de commissie wordt ingesteld. Desgevraagd dienen zij op de hoorzitting tegenwoordig te zijn en vragen van commissie en van partijen naar beste weten te beantwoorden.
7. Van de hoorzitting en van de daar afgelegde verklaringen worden – uitsluitend voor intern gebruik door de commissie een geluidsopname gemaakt. Deze geluidsopname wordt na sluiting van het klachtdossier vernietigd.

Artikel 19: Het advies van de klachtadviescommissie

Nadat het onderzoek is afgerond – hetzij na een hoorzitting hetzij wanneer partijen elk in twee rondes hun standpunten kenbaar hebben kunnen maken - komt de commissie tot een advies aan de raad van bestuur.

In haar advies beschrijft de commissie:

a. de klacht en haar onderdelen waarop het advies betrekking heeft;
b. de standpunten van de klager en de beklaagde;
c. de wijze waarop de klachtadviescommissie de klacht behandeld heeft/een samenvatting van het verrichte onderzoek
d. het advies van de commissie en een adequate onderbouwing daarvan;
e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;

Artikel 20: Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de commissie aan de klager, aan beklaagde en aan de commissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee.
2. De raad van bestuur motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
3. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtadviescommissie motiveert hij dit.

4. Indien de raad van bestuur 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 beklaagde. De raad van bestuur 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 11 lid 1 is bepaald.
5. Indien de raad van bestuur 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 beklaagde. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
6. MMC 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. MMC vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 21: Verzoek om een financiële vergoeding

Zaakschade

1. Schade aan materiële zaken (met inbegrip van verlies van eigendommen) valt niet onder de reikwijdte van deze klachtenregeling. Via de klachtbemiddelaar of hoofd van de betreffende afdeling kan een schadeformulier verkregen en ingevuld worden.
2. De beoordeling en afwikkeling van een dergelijk verzoek tot schadevergoeding is voor een bedrag tot 1250 euro voorbehouden aan de manager van de betreffende zorggroep waartoe de afdeling behoort. Zaakschade boven 1250 euro wordt in overleg met de jurist opgepakt met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Letselschade

1. Indien de klacht als een aansprakelijkstelling kan worden beschouwd, wordt deze voor inhoudelijke behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar van MMC die de aansprakelijkstelling in veel gevallen zal doorgeleiden naar de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van MMC.
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. Indien de klacht naast een aansprakelijkstelling nog andere klachtonderdelen bevat, worden deze behandeld conform het bepaalde in artikel 10 en verder.
4. De behandeling van de aansprakelijkstelling door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

Coulance / financiële genoegdoening
Indien klager een verzoek tot financiële genoegdoening vraagt, zijn de procedure alsmede de termijnen opgenomen in artikel 11 van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek.

Artikel 22: 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 klachtbemiddelaar contact op met deze.
2. De klachtbemiddelaar spreekt namens MMC 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 zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 23: Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager één van de trajecten genoemd in artikel 10 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.

Artikel 24: Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtbemiddelaar

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend çq. beoordeeld kan worden, kan worden besloten 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 MMC 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 de raad van bestuur 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 MMC kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 25: 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 MMC 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 MMC in het kader van de zorgverlening bij MMC indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 19 bedoelde oordeel van de raad van bestuur worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 26: 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 27: Registratie

1. Alle klachten worden geregistreerd en 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 vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 28: Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. MMC bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een klachtdossier wordt minimaal vijf jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 29: Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid om zich (tevens) te wenden tot een of meer andere daartoe geëigende (externe) instantie(s) zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, het Regionaal Tuchtcollege dan wel de civiele rechter of de strafrechter.

Artikel 30: Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 31: Jaarverslag

MMC 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 MMC 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 32: 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 MMC geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 33: Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en v ervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtbemiddelaars, de ondernemings- raad, de klachtadviescommissie, het bestuur van de Vereniging Medische Staf en de cliëntenraad.

Artikel 34: 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 klachtadviescommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en het bestuur van de Vereniging Medische Staf en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 35: Slotbepaling

In die gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 36: Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026.



Disclaimer
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Máxima MC.

Hoewel deze uitgave met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Voor meer informatie: **communicatie@mmc.nl**

Datum: 12-01-2026

Naast jou, voor het leven.

Klachtenregeling *Máxima MC*

Doel:

Een laagdrempelige, effectieve opvang en afhandeling van klachten volgens de Wkkgz, gericht op een bevredigende oplossing voor klager en zorgaanbieder.

Belangrijkste onderdelen:

1 Signaal van onvrede

- Patiënt kan terecht bij zorgverlener, leidinggevende of klachtbemiddelaar.
- Zorgverlener probeert eerst zelf op korte termijn te bespreken.

2 Rol klachtbemiddelaar

- Onafhankelijk en onpartijdig.
- Taken: opvang, bemiddeling, advies, registratie.
- Informeert klager over opties: registratie, bemiddeling, formeel oordeel, schadevergoeding.

3 Indienen klacht

- Via webformulier, e-mail, mondeling of telefonisch (wordt geregistreerd).
- Geen anonieme behandeling (wel registratie).

4 Keuze klachttraject

- Registratie: alleen melding, geen oordeel.
- Bemiddeling: gesprek tussen klager en beklaagde.
- Formeel oordeel: raad van bestuur, evt. advies klachtadviescommissie.
- Financiële vergoeding: schadebehandelaar.

5 Termijnen

- Oordeel raad van bestuur: 6 weken (verlenging tot max. 10 weken).
- Bevestiging klacht: binnen 2 werkdagen.

6 Klachtadviescommissie

- Onafhankelijk, minimaal 4 leden (waarvan 2 extern).
- Taken: onderzoek, hoor en wederhoor, advies aan raad van bestuur.

7 Geschillencommissie

- Indien klager niet tevreden is na interne procedure, kan hij binnen 1 jaar naar de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

8 Overige bepalingen

- Geheimhouding, registratie, bewaartermijn (5 jaar), geen kosten voor klager.
- Jaarverslag en evaluatie door raad van bestuur.

máxima mc

Stroomschema

Klachtenregeling Máxima MC

Start: Onvrede patiënt

Bespreken met zorgverlener/leidinggevende

Oplossing? — Ja — **Einde**

Nee

Contact klachtbemiddelaar

Keuze traject door klager

1. Registratie (signaal)
2. Bemiddeling (gesprek)
3. Formeel oordeel (raad van bestuur)
4. Financiële vergoeding (schadebehandelaar)

Bij formeel oordeel:
raad van bestuur / evt. klachtadviescommissie

Oordeel binnen 6–10 weken

Klager tevreden? — Ja — **Einde**

Nee

Geschillencommissie Ziekenhuizen