

Klachtenregeling

voor patiënten van het ZRTI

Datum 14 december 2021

Gebaseerd op de Modelklachtenregeling ziekenhuizen van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen en opgesteld conform de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)



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. *bestuur*: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. *cliëntenraad*: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder;
- d. *externe klachtenfunctionaris*: degene, die conform het functieprofiel klachtenfunctionaris ZRTI voor het ZRTI is belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- e. *geschil*: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.
- f. *inspecteur*: een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- g. *interne klachtenbehandelaar*: degene, die binnen het ZRTI het eerste aanspreekpunt is als patiënten een klacht direct bij het ZRTI indienen en de klachtafhandeling opstart;
- h. *klacht*: een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- 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;
- k. *oordeel*: een schriftelijke mededeling van het ZRTI met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen het ZRTI over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- l. *patiënt*: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- m. *schadeclaim*: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- n. *schriftelijk*: per brief of elektronisch;
- o. *termijn*: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen het ZRTI een oordeel over de klacht dient te geven. Met instemming van de klager kan deze termijn worden verlengd;
- p. *vertegenwoordiger*: de persoon of personen die het ZRTI op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- q. *wet*: Wkkgz – wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- r. *zorg*: als zorg in de zin van deze wet wordt aangemerkt:

- hulp voor de kosten waarvan een subsidie wordt verstrekt op grond van artikel 44 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of artikel 68 van de Zorgverzekeringswet;
 - maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, openbare geestelijke gezondheidszorg, verslavingsbeleid en huishoudelijke verzorging als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- s. *zorgaanbieder*: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;
- t. *zorgverlener*: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;
- u. *ZRTI*: Zuidwest Radiotherapeutisch Instituut, vertegenwoordigd door de raad van bestuur.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Wanneer kan een klacht worden ingediend?

1. Het ZRTI neemt in principe geen klacht in behandeling die gaat over een gebeurtenis die langer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden. Van de klachttermijn wordt afgeweken als de termijn, gelet op de omstandigheden van het geval, niet redelijk is.

Artikel 3 Wie kan een klacht indienen?

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de patiënt, of namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. nabestaanden van de patiënt, zoals bedoeld in de Wkkgz.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris.
3. Bij de indiening en de verdere afhandeling van de klacht kan de klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

Artikel 4 Bij wie kan een klacht worden ingediend?

1. Binnen het ZRTI is laagdrempeligheid een belangrijk uitgangspunt. In het kader van laagdrempeligheid wordt de klager aangemoedigd om zijn onvrede eerst te bespreken met de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is.
2. De klager kan zijn ontevredenheid eventueel ook bespreken met de leidinggevende van de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is, of met degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover de patiënt zijn onvrede wil uiten.
3. Voor zover het in lid 1 en 2 van dit artikel genoemde gesprek met de betrokken medewerker, leidinggevende of verantwoordelijke niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid of zal leiden, bestaat voor de klager de mogelijkheid om zijn onvrede te bespreken met de interne klachtenbehandelaar of de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris van het ZRTI.
4. Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure binnen het ZRTI, bestaat voor hem de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen. Zie artikel 16.

Artikel 5 Klachtafhandeling door zorgverlener, medewerker, leidinggevende

1. Een zorgverlener of medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener of medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners en medewerkers attenderen een ontevreden patiënt op deze klachtenregeling en op de interne klachtenbehandelaar of externe klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners en medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener of medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener of 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.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener of medewerker of, ingeval sprake is van een situatie genoemd in lid 4, de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de interne klachtenbehandelaar of de externe klachtenfunctionaris.

Artikel 6 Klachtafhandeling door de interne klachtenbehandelaar

1. Klachten worden bij voorkeur schriftelijk of digitaal ingediend via het beschikbaar gestelde klachtenformulier of via de website van het ZRTI;
2. Nadat een klacht bij het ZRTI is ingediend, stuurt de interne klachtenbehandelaar de klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
3. De interne klachtenbehandelaar start de klachtafhandeling op.
4. De interne klachtenbehandelaar kan, afhankelijk van de klacht, de externe klachtenfunctionaris inschakelen om de klacht in behandeling te nemen. Hiervoor dient de klager eerst toestemming te verlenen.
5. De interne klachtenbehandelaar registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.
6. De database voldoet aan vigerende wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming.

Hoofdstuk 3 De externe klachtenfunctionaris

Artikel 7 Taken en werkwijze externe klachtenfunctionaris

1. De raad van bestuur draagt zorg voor het functieprofiel van de externe klachtenfunctionaris en voor de aanstelling van de externe klachtenfunctionaris.
2. De externe klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a. informeren van patiënten, medewerkers en derden over hun rechten en plichten, over de klachtenregeling, over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij

- geldende juridische kaders en over de mogelijkheden voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand;
- b. adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd helpen bij het formuleren van de klacht en het op schrift stellen van verdere reacties in het kader van de afhandeling van de klacht;
 - c. bijstaan van klager en aangeklaagde bij het oplossen van de klacht en, indien nodig en gewenst, tussen hen bemiddelen;
 - d. voortgang van de klachtafhandeling binnen de vastgestelde termijnen en volgens de gemaakte afspraken bewaken, betrokkenen over de voortgang informeren en informatie met betrekking tot de klacht(-afhandeling) vastleggen.
 - e. ingeval van bijzondere situaties (bekend via een klacht of incidentmelding) extra begeleiding bieden en eventueel optreden als coördinator om een snelle, effectieve, transparante en de-escalerende afhandeling van de klacht te bevorderen. In ieder geval bevordert de klachtenfunctionaris de totstandkoming van heldere afspraken over doelstellingen, de inzet van diverse betrokkenen en over te onderscheiden verantwoordelijkheden.
3. De externe 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 periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en het 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 andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
 4. Bij de uitvoering van zijn taken richt de externe klachtenfunctionaris zich 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 tegen wie de klacht zich richt.
 5. De externe klachtenfunctionaris voert zijn taken onafhankelijk, onpartijdig en conform de Wkkgz, de geldende beroepsnormen en de functiebeschrijving uit. Het ZRTI onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de externe klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
 6. De externe klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot het bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd of benadeeld wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel. Het bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig maatregelen om te waarborgen dat de externe klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt.
 7. Indien de actie van het bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de externe klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot het bestuur, kan de externe klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van het ZRTI.

Artikel 8 Klachtbehandeling door externe klachtenfunctionaris

1. Voor het indienen van een klacht bij de externe klachtenfunctionaris geldt dat:
 - a. de klacht bij voorkeur schriftelijk wordt ingediend.

- b. indien de klacht zich daartoe leent, de klacht ook mondeling of telefonisch kan worden ingediend, waarna de externe klachtenfunctionaris de klacht registreert. De externe klachtenfunctionaris kan klager vervolgens te allen tijde verzoeken om de klacht, eventueel met hulp van de externe klachtenfunctionaris, op schrift te stellen.
 - c. de contactgegevens van de externe klachtenfunctionaris zijn vermeld in de klachtenfolder en op de website van het ZRTI.
2. Nadat een klacht is ingediend, stuurt de externe klachtenfunctionaris de klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met de klager en informeert hij de klager over de verschillende mogelijkheden van klachtbehandeling. De klachtenfunctionaris stelt ook het bestuur in kennis van de klacht.
 3. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de externe klachtenfunctionaris, het traject van klachtafhandeling. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van het ZRTI wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 18;
 - b. verzoek om een (praktische) oplossing: de externe klachtenfunctionaris verkent samen met de klager en de aangeklaagde of tot een oplossing van de klacht kan worden gekomen, bijvoorbeeld via bemiddeling;
 - c. verzoek om een oordeel: de externe klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de mogelijkheid tot bemiddeling. Het bestuur beoordeelt (na het onderzoek) de klacht;
 - d. verzoek om schadevergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar of de aansprakelijkheidsverzekeraar, die belast is met de beoordeling van schadeclaims, worden behandeld;
 4. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van de trajecten van klachtafhandeling mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met de klager en de betrokken medewerkers.
 5. De externe klachtenfunctionaris bevestigt binnen 4 weken aan de klager de afspraak over de wijze van klachtafhandeling.

Artikel 9 Oplossing van klacht/bemiddeling door externe klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten door de externe klachtenfunctionaris (al dan niet via bemiddeling) vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. Wanneer de klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de externe klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 8 lid 3 sub a.
3. Indien de bemiddeling tussen klager en aangeklaagde of een oplossing anderszins niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie artikel 8 lid 3 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 het ZRTI.

Artikel 10 Onderzoek door externe klachtenfunctionaris

1. Indien klager heeft verzocht om een oordeel van het ZRTI, onderzoekt de externe klachtenfunctionaris de klacht en stelt een onderzoeksrapport op. Op basis van dit onderzoeksrapport kan het bestuur een oordeel vellen.
2. Tijdens het klachtonderzoek en de oordeelsvorming is de externe klachtenfunctionaris het aanspreekpunt voor de klager.
3. In het onderzoeksrapport, zoals bedoeld in lid 1, worden in elk geval de navolgende punten beschreven:
 - a. de wijze van onderzoek door de externe klachtenfunctionaris;
 - b. het verloop van de procedure;
 - c. de door de externe klachtenfunctionaris gebruikte documenten;
 - d. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
 - e. de termijnen waarbinnen tot een oordeel wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.

Artikel 11 Oordeel van het bestuur

1. Het oordeel van het bestuur is gebaseerd op een deugdelijke motivering.
2. Bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen, waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
3. Indien het bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan 6 weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, eventueel via de externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris of het 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 8 lid 3 sub c en d is bepaald.
4. Indien het bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, eventueel via de externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris of het bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De externe klachtenfunctionaris of het bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
5. De externe klachtenfunctionaris 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 Ziekenhuizen voor te leggen. De externe klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt de contactgegevens van de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 12 Behandeling van een schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 8 lid 3 sub d als schadeclaim wordt behandeld, wordt de (gedeeltelijke) behandeling van de klacht binnen 5 werkdagen overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar of de schadebehandelaar van het ZRTI.
2. De klager ontvangt in beginsel binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de schadebehandelaar of van de

aansprakelijkheidsverzekeraar waarin onder meer een aanspreekpunt en de contactgegevens voor klager zijn vermeld.

3. Binnen 6 weken na datum van de bevestiging van ontvangst van de klacht geeft de schadebehandelaar of aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na instemming van de klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of kan van de termijn 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 artikel 11 van deze regeling, zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (artikel 8 lid 3 sub d).

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 13 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 de klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de externe klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De externe klachtenfunctionaris spreekt namens het ZRTI met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtaffhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.
3. Indien de externe klachtenfunctionaris daar aanleiding toe ziet, kan deze de klager adviseren om de klacht die betrekking heeft op het ZRTI, niet gecombineerd te laten behandelen.

Artikel 14 Opeenvolgende klachttrajecten

1. Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 8 lid 3 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 15 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting van klachtbehandeling door interne klachtenbehandelaar of externe klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet goed verkend kan worden, kan de interne klachtenbehandelaar of de externe 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 mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door het ZRTI of de externe klachtenfunctionaris wenst. De intrekking wordt schriftelijk 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 het ZRTI besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van het ZRTI kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 16 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 Ziekenhuizen.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van het ZRTI 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 de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij het ZRTI indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 11 bedoelde oordeel van het ZRTI worden ingediend bij de Geschillencommissie.

Artikel 17 Geheimhouding

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

Artikel 18 Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 8 lid 3 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen door de externe klachtenfunctionaris. Deze database zal periodiek worden geanalyseerd met het doel verbetermaatregelen te treffen op het gebied van de kwaliteit van zorg. De analyse van de klachtenregistraties vormt input voor de jaarlijkse managementreview.
2. De database voldoet aan vigerende wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming.

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het ZRTI bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar en maximaal vijf jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard. Wel wordt een aantekening in het dossier van de patiënt gemaakt

dat er een klacht is ingediend. Afspraken die uit de klachtafhandeling voortvloeien kunnen wel in het medisch dossier worden opgenomen.

Artikel 20 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 21 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 22 Jaarverslag

Het ZRTI 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 het ZRTI 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.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

1. Het bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. Deze regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van het ZRTI geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 24 Evaluatie

1. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling zo vaak als het bestuur dit wenselijk acht.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de interne klachtenbehandelaar, de externe klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 25 Vaststelling en wijziging regeling

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