

KLACHTENREGELING PATIENTEN PRINSES MÁXIMA CENTRUM VOOR KINDERONCOLOGIE

1. Doelen klachtenregeling

- Het bieden van een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van signalen van onvrede en klachten die leidt tot een duurzame oplossing voor de patiënt en behoud dan wel herstel van het vertrouwen in de zorgverlening van het Prinses Máxima Centrum.
- Het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

2. Ombudsvrouw: rol en taken

De ombudsvrouw:

- Vervult een centrale rol bij de opvang en afhandeling van signalen van onvrede en klachten, door:
 - a. een luisterend oor te bieden en te bemiddelen tussen patiënt/ouder(s) en zorgprofessional(s) om onvrede weg te nemen en begrip voor elkaar te krijgen;
 - b. te bevorderen dat patiënt/ouder(s) het gesprek over hun onvrede aangaan met de betrokken zorgprofessional, leidinggevende of regiebehandelaar;
 - c. patiënt/ouder(s) te informeren over de klachtenprocedure dan wel het indienen van een schadeclaim en desgevraagd patiënt/ouders hierin te begeleiden.
- Registreert de signalen van onvrede en klachten en houdt een dossier bij van de klachtbehandeling, welk dossier gescheiden wordt bewaard van het medisch dossier. De bewaartermijn van het klachtdossier is vijf jaar na de datum van afhandeling van het signaal van onvrede/de klacht.
- Heeft een signalerende functie wanneer zij bij de uitoefening van haar taken bemerkt dat de kwaliteit van zorg in het gedrang komt.
- Rapporteert periodiek over signalen van onvrede en klachten, besteedt in de rapportage aandacht aan structurele tekortkomingen en verbindt daaraan zo mogelijk aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.
- Verricht haar werkzaamheden onafhankelijk en meerzijdig partijdig overeenkomstig de wet en de voor haar geldende beroepsnormen en de functiebeschrijving. Zij is zelf niet betrokken bij de zorgverlening waarop het signaal van onvrede of de klacht betrekking heeft.
- Het Prinses Máxima Centrum onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop zij haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.

3. Wie kan een signaal van onvrede of een klacht indienen?

- Een patiënt of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande van de patiënt kan een signaal van onvrede of een klacht indienen.
- Patiënt/ouder(s) kunnen zich laten bijstaan door een door hen aangewezen persoon.

Met wettelijk vertegenwoordiger wordt bedoeld de ouder(s) met gezag of de voogd. Verder in deze regeling wordt steeds de term ouder(s) gebruikt. Met nabestaanden worden bedoeld de voormalige wettelijke vertegenwoordigers. Zie ook de definitie van nabestaande in artikel 1 Wet kwaliteit klachten geschillen zorg.

4. Geheimhouding

- Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een signaal van onvrede of een klacht en daarbij inzage krijgt in vertrouwelijke gegevens is verplicht tot geheimhouding daarvan. De plicht tot geheimhouding blijft ook na afronding van een klachtenprocedure bestaan.
- De klachtendossiers zijn vertrouwelijk en alleen inzichtelijk voor de ombudsvrouw.

5. Bemiddeling bij signalen van onvrede en klachten door de ombudsvrouw

- Patiënt/ouder(s) bespreekt een klacht of signaal van onvrede met de behandeling eerst met de betrokken zorgprofessional, leidinggevende of regiebehandelaar. Wanneer de uitkomst niet naar tevredenheid is, kan patiënt/ouder(s) zich tot de ombudsvrouw wenden.
- Patiënt/ouder(s) meldt een signaal van onvrede mondeling of schriftelijk bij de ombudsvrouw.
- Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
- Anoniem indienen van klachten of signalen van onvrede is niet mogelijk.
- De ombudsvrouw bespreekt een signaal van onvrede of een klacht zo spoedig mogelijk na indiening met patiënt/ouder(s) en vraagt naar de wensen, behoeften en verwachtingen.
- De ombudsvrouw kan, na toestemming van de patiënt/ouder(s), inzage hebben in het medisch dossier indien dit noodzakelijk is voor het verkrijgen van een goede behandeling van het signaal van onvrede of de klacht.
- De ombudsvrouw streeft naar een duurzame oplossing van een signaal van onvrede dan wel een klacht, door het plegen van hoor en wederhoor en waar mogelijk te bemiddelen. De ombudsvrouw richt zich bij het uitvoeren van haar werkzaamheden op herstel van de relatie tussen de behandelaar en patiënt/ouder(s). Zo nodig vraagt zij om juridisch advies bij de jurist gezondheidsrecht van het Prinses Máxima Centrum.
- Wanneer een signaal van onvrede of een klacht wordt afgesloten, bevestigt zij dit mondeling en/of schriftelijk en noteert zij dit in het klachtdossier van patiënt/ouder(s).
- Wanneer de ombudsvrouw en patiënt/ouder(s) concluderen dat de bemiddeling van een klacht niet tot tevredenheid is afgesloten, kan de ombudsvrouw voorlichting geven over mogelijke vervolgstappen, waaronder het indienen van een klacht bij de Oordeelcommissie. Wanneer patiënt/ouder(s) van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, verwijst de ombudsvrouw de klacht door naar de Oordeelcommissie.

6. Oordeelcommissie: samenstelling

- De oordeelcommissie bestaat tenminste uit de volgende leden:
 - a. een externe voorzitter: bij voorkeur een jurist met kennis en ervaring op het gebied van klachtenbehandeling;
 - b. een extern 'lid patiëntperspectief': de cliëntenraad wordt betrokken bij de aanstelling van dit lid;
 - c. een lid dat als kinderoncoloog;
 - d. een lid dat als verpleegkundige in het Prinses Máxima Centrum werkzaam is;
 - e. twee plaatsvervangende leden die als kinderoncoloog in het Prinses Máxima Centrum werkzaam zijn en bekend zijn met de uitvoering van clinical trials.
- De raad van bestuur benoemt op voordracht van de oordeelcommissie de leden en de plaatsvervangende leden voor een periode van drie jaar. Herbenoeming is mogelijk.

- De oordeelcommissie wordt ondersteund door een secretaris. De secretaris is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en adequate correspondentie met alle betrokkenen, waaronder het verstrekken van informatie over het verloop van de procedure, het tijdig oproepen van betrokkenen voor een hoorzitting, het bewaken van de termijnen en het informeren van de raad van bestuur over de klacht en de afhandeling daarvan.
- De leden van de oordeelcommissie kunnen, anders dan op eigen verzoek, tussentijds op voordracht van de voorzitter van de oordeelcommissie door de raad van bestuur worden ontslagen indien zij de verplichtingen die uit het lidmaatschap van de oordeelcommissie voortvloeien, onvoldoende nakomen dan wel op grond van kennelijke ongeschiktheid.
- De voorzitter van de oordeelcommissie bepaalt in overleg met de secretaris de samenstelling van de oordeelcommissie, afhankelijk van de inhoud van de klacht. De oordeelcommissie bestaat uit vier leden en de samenstelling wordt zodanig gekozen dat de leden/zorgverleners uit verschillende beroepsgroepen en/of afdelingen afkomstig zijn en dat de betreffende leden niet betrokken zijn bij de klacht.

7. Oordeel raad van bestuur en taken oordeelcommissie

- De oordeelcommissie heeft tot taak om klachten te onderzoeken en naar aanleiding van het onderzoek de raad van bestuur te adviseren.
- De oordeelcommissie geeft een gemotiveerd advies over de (on)gegrondheid van de klacht, waarbij het handelen van het Prinses Máxima Centrum wordt getoetst aan de hand van de feiten die uit het onderzoek zijn gebleken.
- De raad van bestuur geeft een oordeel op de klacht. Hij kan alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de oordeelcommissie en brengt de oordeelscommissie op de hoogte hiervan.
- De oordeelcommissie adviseert de raad van bestuur gevraagd en ongevraagd over verbetering van de zorg aangaande de klacht en verbetering van de wijze waarop klachten worden behandeld.

8. Behandeling klacht door oordeelcommissie

- Klager dient de klacht schriftelijk in. In het klaagschrift wordt opgenomen:
 - a. naam en contactgegevens van klager(s);
 - b. de inhoud en het doel van de klacht;
 - c. wanneer de gebeurtenis waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden;
 - d. wie daarbij betrokken waren;
 - e. over welke zorgprofessional(s) de klacht gaat.
- De oordeelcommissie bepaalt aan de hand van de inhoud van de klacht de wijze van onderzoek naar en afhandeling van de klacht.
- Het onderzoek houdt tenminste in:
 - a. kennisname van de relevante medische informatie;
 - b. het vragen van een schriftelijke reactie/schriftelijke reacties op de klacht;
 - c. het houden van een hoorzitting in het bijzijn van klager en de meest betrokken zorgprofessionals.
- De oordeelcommissie kan een interne of een externe deskundige raadplegen, als zij niet over voldoende deskundigheid beschikt om een gedegen advies naar aanleiding van de ingediende klacht te geven.

- De secretaris draagt er zorg voor dat door klager(s) een medische machtiging wordt getekend waarin toestemming wordt verleend aan de leden en de secretaris van de oordeelcommissie en de raad van bestuur om kennis te nemen van alle relevante medische informatie, waaronder, zo nodig, de gegevens die zijn verzameld tijdens de bemiddelingsfase.
- Medewerkers zijn verplicht om medewerking aan het onderzoek te verlenen.

9. Oordeel: termijn en motivering

- De raad van bestuur streeft ernaar binnen zes weken na het indienen van een klacht bij de oordeelcommissie een oordeel op de klacht te geven. Wanneer voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, brengt de secretaris van de oordeelcommissie klager en de zorgverlener(s) op wie de klacht betrekking heeft hiervan op de hoogte en verlengt de termijn met vier weken. Kan de klacht ook binnen de verlengde termijn niet worden beoordeeld, dan bericht de secretaris van de oordeelcommissie klager en de zorgprofessional(s) op wie klacht betrekking heeft hierover. De secretaris motiveert waarom de klacht niet binnen de termijn kan worden afgehandeld en binnen welke termijn een oordeel zal volgen.
- Ook klager kan, bijvoorbeeld vanwege de medische situatie van patiënt, om een verlenging van deze termijnen verzoeken.
- De raad van bestuur geeft gemotiveerd aan tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid, met inachtneming van het advies van de oordeelcommissie. Zo nodig geeft de raad van bestuur aan welke maatregelen hij naar aanleiding van de klacht heeft genomen.
- De secretaris van de oordeelcommissie stuurt het oordeel aan de klager, de zorgverleners op wie de klacht betrekking heeft, hun leidinggevende en de leden van de oordeelcommissie en stuurt een geanonimiseerde versie van het oordeel en de verbetermaatregelen naar het hoofd van de afdeling kwaliteit.
- De secretaris informeert klager over de mogelijkheid om binnen een jaar na verzending van het oordeel de klacht aan de geschillencommissie ziekenhuizen voor te leggen.

10. Intrekking en beëindiging behandeling klacht door de ombudsvrouw of de oordeelcommissie

- Klager kan de klacht schriftelijk of mondeling intrekken wanneer hij/zij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Wanneer de klacht mondeling is ingetrokken wordt de intrekking schriftelijk bevestigd onder vermelding van de datum van het (telefoon)gesprek en de reden van intrekking.
- De ombudsvrouw of de oordeelcommissie kan besluiten de behandeling van een klacht te beëindigen wanneer deze door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden. Klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van de reden van de beëindiging van de behandeling.
- In geval van dringende reden kan de raad van bestuur besluiten de klachtbehandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake wanneer de klager zich agressief naar zorgverleners en/of medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtbehandeling in alle redelijkheid niet meer van het Prinses Máxima Centrum kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk over de beëindiging van de klachtbehandeling en de reden daarvan geïnformeerd.

11. Behandeling schadeclaim

- Wanneer patiënt/ouder(s) menen dat er sprake is van verwijtbaar handelen van het Prinses Máxima Centrum, waardoor patiënt schade heeft geleden, kan een schadeclaim worden ingediend bij de raad van bestuur van het Prinses Máxima Centrum. Patiënt/ouder(s) kunnen ook via de ombudsvrouw een schadeclaim indienen bij het Prinses Máxima Centrum. De ombudsvrouw zendt de schadeclaim door naar de schadebehandelaar die zorg draagt voor de afhandeling van de schadeclaim.
- De schadebehandelaar stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schadeclaim een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De schadebehandelaar overlegt in voorkomende gevallen met de ombudsvrouw of haar betrokkenheid bij de afhandeling van de schadeclaim wenselijk is. Indien dit het geval is, neem de ombudsvrouw contact op met de klager.
- De schadebehandelaar verricht een onderzoek naar de gegrondheid van de schadeclaim en betreft hierbij de betrokken zorgverleners, hun leidinggevende en patiënt/ouder(s). De behandeling van de schadeclaim gebeurt met inachtneming van de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA).
- De afhandeling van een schadeclaim leidt tot een toewijzing van de claim en een daarmee gepaard gaande schadevergoeding, dan wel tot een gemotiveerde afwijzing van de claim. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de afhandeling van de claim en patiënt/ouder(s) worden niet bijgestaan door een professionele behandelaar, dan wijst de schadebehandelaar patiënt/ouder(s) op de mogelijkheid om de claim voor te leggen aan de geschillencommissie ziekenhuizen, dan wel de bevoegde rechtbank.
- Het Prinses Máxima Centrum overweegt of een melding van de schadeclaim wordt gedaan bij de aansprakelijkheidsverzekeraar. Zo nodig neemt de aansprakelijkheidsverzekeraar de behandeling van de schadeclaim over van het Prinses Máxima Centrum.

12. Reikwijdte klachtenregeling en gecombineerde behandeling van klachten met andere centra

- De klachtenregeling is van toepassing op zorgverlening die is verleend door medewerkers van het Prinses Máxima Centrum.
- De regeling is ook van toepassing op klachten die voortvloeien uit deelname aan medisch-wetenschappelijk onderzoek verricht door medewerkers van het Prinses Máxima Centrum.

Toelichting

In het Prinses Máxima Centrum wordt veel medisch-wetenschappelijk onderzoek verricht. Vele patiënten nemen deel aan onderzoeken, nadat zij hiervoor toestemming hebben verleend. Het Prinses Máxima Centrum acht het van belang dat patiënten zich ook bij klachten op dit terrein tot de ombudsvrouwen kunnen wenden, dan wel om een oordeel kunnen vragen aan de Raad van Bestuur.

De Geschillencommissie ziekenhuizen is niet bevoegd om klachten die voortvloeien uit deelname aan medisch wetenschappelijk onderzoek in behandeling te nemen, voor zover er geen sprake is van klinisch onderzoek dat mede een behandeldoel heeft. Hiervoor bestaat geen wettelijk geregelde procedure.

- Wanneer een klacht betrekking heeft op zorg die is verleend in samenhang met de zorg die in het Universitair Medisch Centrum Utrecht/ Wilhelmina Kinder Ziekenhuis (hierna: UMC Utrecht), dan wel een shared care centrum, dan wel een ander medisch centrum waarmee het Prinses Máxima Centrum een samenwerkingsovereenkomst heeft, is verleend, dan streven de betrokken medische centra naar een gecombineerde afhandeling van de klacht. Het Prinses Máxima Centrum heeft hierover schriftelijke afspraken gemaakt. Voorwaarde voor een gecombineerde behandeling is dat klager hiermee akkoord gaat.
- Wanneer een klacht betrekking heeft op het handelen van een zorgverlener die werkzaam is bij een ander medisch centrum, en deze zorg niet in samenhang is verricht met de zorg die in het Prinses Máxima Centrum is verleend, dan wordt zorg gedragen voor een zorgvuldige overdracht van de klacht aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager hier geen toestemming voor geeft.

13. Geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen

- Wanneer een klacht na behandeling overeenkomstig de klachtenregeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan klager het geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Een geschil moet uiterlijk binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de raad van bestuur of de schadebehandelaar worden ingediend bij de geschillencommissie.
- De klager kan alleen rechtstreeks - zonder oordeel 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 bij het Prinses Máxima Centrum indient.

Toelichting

De geschillencommissie is een onafhankelijke instantie die zowel klachten zonder financiële claim als met financiële claim behandelt. De geschillencommissie is bevoegd een schadevergoeding van maximaal € 25.000 toe te wijzen. Als u van mening bent dat de schade mogelijk hoger ligt, dan kunt u beter naar de rechter gaan. De geschillencommissie geeft een bindend advies over de aan hem voorgelegde geschillen. De bindend adviesprocedure eindigt met een uitspraak, het bindende advies. Na uw keuze om dit geschil aan de geschillencommissie voor te leggen, bent u daaraan gebonden en kunt u uw financiële claim in principe niet meer aan de rechter voorleggen. Het reglement van de geschillencommissie is te vinden op de website van de geschillencommissieziekenhuizen (<https://www.degeschillencommissie.nl>).

14. Slotbepalingen

- Het Prinses Máxima Centrum brengt geen kosten voor de behandeling van klachten en claims op basis van deze regeling in rekening. De kosten van door klager op eigen initiatief ingeroepen ondersteuning, rechtsbijstand en de kosten van door klager ingeroepen getuigen of deskundigen komen voor rekening van klager.
- Ongeacht het bepaalde in deze regeling kan klager zijn onvrede kenbaar maken en/of zijn klacht voorleggen aan andere instanties. Klager kan bijvoorbeeld een klacht indienen bij het bevoegde tuchtcollege voor de gezondheidszorg, een klacht melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de IGJ, dan wel – bij een schadeclaim - een civiele procedure voeren bij de bevoegde rechtbank.
- De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van patiënten en hun naasten door deze op de website te plaatsen en hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken.

- Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2026. Met de inwerkingtreding van deze klachtenregeling wordt de 'Klachtenregeling voor cliënten van het Prinses Máxima Centrum' d.d. 1 januari 2021 ingetrokken.

Deze regeling is vastgesteld door de raad van bestuur van het Prinses Máxima Centrum voor kinderoncologie B.V. op 9 december 2025, na instemming van de Cliëntenraad (inclusief Kinderadviesraad) en positief advies van de Medische Adviesraad.