

Reglement klachtenbehandeling



Reglement
klachtenbehandeling
DC Klinieken
Versie november 2019

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is vanaf 1 januari 2017 van kracht gegaan. Op grond daarvan heeft de zorgaanbieder de wettelijke verplichting om te voorzien in een laagdrempelige klachtopvang voor cliënten die gebruik maken van haar zorg. De wijze waarop is vastgelegd in deze regeling. De artikelen zoals opgesteld, zijn een weergave van de vereisten die deze Wet voorschrijft. Waar in de artikelen het woord “hij” staat aangeduid, kan ook “zij” worden gelezen.

Begripsomschrijving

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

a. klacht:

een uiting van klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening. Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de financiële administratie van DC Klinieken;

b. klager:

de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

c. klachtenfunctionaris:

degene die conform functiebeschrijving binnen DC Klinieken belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent;

d. aangeklaagde:

degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

e. 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;

Toelichting: Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing zal bij het oordeel ook worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer en een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.

f. klachtencommissie:

een daartoe door de directie ingestelde onafhankelijke klachtencommissie zoals bedoeld in deze regeling, die de door de klager ingediende klacht op verzoek van de directie behandelt, onderzoekt en een uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht en een advies uitbrengt aan de directie;

g. 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;

h. geschil:

een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- b. Genoegdoening geven aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten, alsmede het signaleren van klachten om een beter zicht te krijgen op mogelijke tekortkomingen om daardoor een betere kwaliteit van zorg te leveren en tegemoet te komen aan de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
- d. Controle op en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens die worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg. Hoe om te gaan met klachten?

Artikel 3

Een cliënt kan zijn klacht bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn klacht uit;
 2. de locatiemanager;
 3. de klachtenfunctionaris.
- a. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

- b. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de klachtenregeling, de klachteninformatie op de website, en de klachtenfunctionaris.
- c. Indien een cliënt tegenover een locatiemanager zijn klacht uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de locatiemanager de cliënt in de gelegenheid om de klacht te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de locatiemanager of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de klacht die is geuit.
- d. Indien aan de klacht niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of als sprake is van een situatie genoemd in lid c. de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

Artikel 4

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie van DC Klinieken.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens klacht of klacht betrekking heeft.
4. 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 jaarlijks over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

3. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de uitvoering 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 uitvoeren en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

4. Indien de actie van de directie zoals omschreven in lid 3 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 Toezicht van de zorgaanbieder.

Het indienen van een klacht

Artikel 5

1. De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk (brief) of digitaal (per e-mail) te worden ingediend;
- Een klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 1. Naam, voorletters en geboortedatum;
 2. Adres, postcode en telefoonnummer;
 3. De naam van degene aan wie de klacht is gericht;
 4. Een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving (datum) van hetgeen de klager heeft ervaren en waarover geklaagd wordt (eventueel de namen van andere betrokkenen of getuigen vermelden);
 5. Klager verleent klachtenfunctionaris wel/geen toestemming om waar nodig zijn medisch dossier in te zien;
 6. Plaats, datum en handtekening.
- Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een cliënt
 - b. de vertegenwoordiger van de cliënt, met diens toestemming;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.

2. Indien een klacht namens een familielid of op andere wijze betrokken persoon ingediend wordt, dan dient duidelijk de relatie tot deze persoon te worden aangegeven. Vermeld de volledige gegevens van deze persoon en voeg hierbij een schriftelijke en ondertekende toestemmingsverklaring van de betreffende persoon.

3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

4. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Indienen klacht informatie en keuze klachttraject

Artikel 6

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. Vervolgens informeert de klachtenfunctionaris klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling.

2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst, maar wel een signaal of melding van klacht of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd in een daartoe opgezette database. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg. De gegevens zijn alleen voor de klachtenfunctionaris tot op de persoon herleidbaar;

b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;

c. verzoek om een oordeel: de directie onderzoekt de klacht en formuleert een oordeel. De directie kan aan een door haar ingestelde onafhankelijke klachtencommissie vragen om de klacht te beoordelen en een advies aan de directie uit te brengen. De directie kan beslissen dit advies wel/niet over te nemen.

3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van (klacht) trajecten a. t/m c. mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Behandeling door klachtenfunctionaris

Artikel 7

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, mensgericht en oplossingsgericht plaats.

2. De klachtenfunctionaris:

a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);

b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.

3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2. sub a. 3.

4. Indien de mogelijkheid van lid 2. niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2. sub c.) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder. Klager dient hierbij goed geïnformeerd te worden over de eventuele andere mogelijkheden in de klachtrouting.

Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie (art. 8 t/m 26)

Artikel 8

De onafhankelijke klachtencommissie is ingesteld door de directie en heeft derhalve de bevoegdheid om een ingediende klacht te beoordelen. Zij heeft de volgende taken:

- a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak, vergezeld van een advies, gericht tot de directie van DC Klinieken.
- b. Het, voor zover nodig, doen van aanbevelingen aan de directie van DC Klinieken en/of aan de vergadering van de medische staf voor zover het betreft de bewaking van verantwoorde zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachtenprocedures of anderszins. Hiertoe kunnen waar nodig vergaderingen met de directie en/of de medische staf worden belegd.

Artikel 9

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger;
- b. Het oproepen en horen van personen binnen de instelling die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken, een en ander naar het oordeel van de klachtencommissie, met toestemming van de klager;
- c. Het inschakelen van deskundigen na overleg en toestemming van de directie.

Artikel 10

De samenstelling van de klachtencommissie dient een gerede afspiegeling te vormen van binnen de instelling respectievelijk binnen de organisatie werkzame personen en van een representatief te achten organisatie van cliënten.

Artikel 11

De commissie bestaat uit (ten minste) drie leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter. De instelling ziet erop dat bij voorkeur een jurist deel uitmaakt van de commissie.

De voorzitter en een lid van de commissie worden benoemd door de directie van de instelling. Een derde lid van de commissie wordt door de directie benoemd op voordracht van de medische staf.

Artikel 12

Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de directie van de instelling.

Artikel 13

De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden. Een afgetreden lid is aansluitend herbenoembaar.

Artikel 14

Een lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan de directie van de instelling, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, een en ander met inachtneming van het in de artikelen 10 en 11 bepaalde. De directie kan het lidmaatschap van een lid van de commissie beëindigen. Het lidmaatschap eindigt door: overlijden, beëindiging van de termijn en/ of door andere onvoorziene omstandigheden.

Artikel 15

De directie van DC Klinieken draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie. Ten aanzien van de persoon die met de secretariële ondersteuning is belast, geldt een plicht tot geheimhouding als bedoeld in artikel 30 van dit reglement en zoals bij de Algemene Verordening Gegevensbescherming is voorgeschreven.

Artikel 16

Het aanspreekpunt van de klachtencommissie is de door de directie i.o.m. de leden van de klachtencommissie aangestelde ambtelijk secretaris. Deze persoon is in eerste instantie verantwoordelijk voor een deugdelijke verslaglegging van een eventueel te houden hoorzitting.

Artikel 17

Indien de directie behandeling door de klachtencommissie voorstaat kan de klacht - schriftelijk – worden ingediend bij de ambtelijk secretaris.

Artikel 18

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen een week duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig verleent de klachtenfunctionaris de klager de nodige hulp bij het formuleren van zijn klacht.

Artikel 19

De secretaris van de klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen de klacht van klager aan de aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen vijf werkdagen schriftelijk te reageren.

Artikel 20

De klachtencommissie vergadert zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt. Bij ontstentenis van klachten komt de commissie ten minste één keer per jaar bijeen teneinde de continuïteit in de klachtenbehandeling te bespreken en knelpunten te bespreken die mogelijk voorliggen. De klachtencommissie kan ongevraagd advies geven ten aanzien van het beleid. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van ten minste drie leden waaronder de externe voorzitter. De vergadering heeft een besloten karakter.

Desgewenst, indien tijdig verzocht, kunnen partijen verzoeken om hun plaatsvervanger mee te nemen bij de zitting. De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.

Artikel 21

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.

Artikel 22

De klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie. De hoorzitting vindt plaats, bij voorkeur in elkaars bijzijn, waardoor de waarborg van hoor en wederhoor optimaal is gegarandeerd.

Artikel 23

De klager en de aangeklaagde kunnen zich, desgewenst en op eigen kosten, laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

Artikel 24

De secretaris maakt voor intern gebruik een verslag van de hoorzitting. De verantwoordelijkheid van het op te stellen concept van de uitspraak ligt bij de secretaris; de leden zijn eindverantwoordelijk voor de eindbeslissing. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de klachtencommissie ten aanzien van de ingediende klacht, die gemotiveerd naar de directie wordt gezonden, voorzien van een advies en daarbij een eventuele aanbeveling aan de directie. Het verslag van de hoorzitting is niet openbaar.

Artikel 25

De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk – indien mogelijk binnen zes weken na ontvangst van het verzoek om een oordeel door de directie – ter kennisgeving gezonden aan de directie van DC Klinieken. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd. De directie informeert terstond alle betrokken partijen over het uiteindelijk door de directie gevelde oordeel. De uitspraak van de commissie is openbaar voor de beklaagde en de klager. Indien de klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de directie. De klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie informeert de klager en verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten.

Artikel 26

De klachtencommissie onthoudt zich van een uitspraak over (de hoogte van) aansprakelijkheid en schadeclaims, maar beoordeelt alleen de inhoudelijke aspecten van de klacht.

Kosten

Artikel 27

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet voor de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat ingevolge artikel 23 met zich meebrengt.

Artikel 29

- a. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij DC Klinieken heeft ingediend.
- b. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht.
- c. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- d. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- e. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht een ander traject te bewandelen.

Slotbepalingen

Artikel 30

Geheimhouding:

De bij een klachtenprocedure betrokken partijen en de leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden. Dit bepaalde blijft geldend ook nadat de zittingstermijn is verstreken.

Archivering:

De bewaartermijn van klachtendossiers is minimaal twee jaar na afhandeling van de klacht, separaat van het medisch dossier. Indien noodzakelijk ten behoeve van de kwaliteit van zorg, kunnen deze dossiers langer bewaard worden. De secretaris draagt er zorg voor dat de dossiers in een gesloten kast worden bewaard en/of in een beveiligd digitaal systeem.

Openbaarmaking klachtenregeling:

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