

## KLACHTENREGELING

---

### 1. Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klager de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:
  - o de klant/patiënt;
  - o een vertegenwoordiger van een klant/patiënt;
  - o nabestaande(n) van een overleden klant/patiënt.
  
- b. Klacht een klacht kan zijn:
  - o een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een klant/patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan;
  - o een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een klant/patiënt te beschouwen.
  
- c. Klachtenfunctionaris de in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.
  
- d. Aangeklaagde de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij de zorgaanbieder dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht, bijvoorbeeld arts, een doktersassistente of receptioniste.
  
- e. Klant/Patiënt een natuurlijk persoon die een behandeling/zorg vraagt of aan wie een behandeling/zorg wordt verleend.
  
- f. Geschil een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klant/patiënt is opgelost en de klant/patiënt daarin niet berust.
  
- g. Oordeel een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
  
- h. Zorgverlener een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent. Een zorgverlener en zorgaanbieder kunnen éénzelfde persoon zijn.
  
- i. Zorgaanbieder een organisatie die het mogelijk maakt zorg/behandelingen te verlenen. Een zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

## 2. Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de zorg te bevorderen.

## 3. Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

1. De klant/patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
  - a. Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz.
2. De klant/patiënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klant/patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de klant/patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne Klachtenregeling van de zorgaanbieder. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de interne/externe klachtenfunctionaris (indien deze nog niet in beeld is). De interne/externe klachtenfunctionaris en de klant/patiënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. De klant/patiënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat klant/patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij de zorgaanbieder of interne/externe klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder/zorgverlener is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de klant/patiënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelijke) klacht.
5. Een klacht moet schriftelijk bij de zorgaanbieder worden ingediend en van datum te zijn voorzien.
6. De datum waarop de klacht is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt is de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijk termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
7. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de klant/patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

#### 4. Ontvankelijkheid

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
  - b. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.
2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, zal de zorgaanbieder er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

#### 5. Klachtenbehandeling

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de interne klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
2. De interne klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de interne klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de interne klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
4. De klager en de zorgaanbieder worden schriftelijk door de interne klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Indien de interne klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en zorgaanbieder.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen erover en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
7. Indien de interne klachtenfunctionaris niet tot een oplossing tussen partijen komt, escaleert hij/zij de zaak naar de externe klachtenfunctionaris. Artikel 5, sub-artikelen 1 t/m 6 worden dan opnieuw gevolgd, echter nu, door de externe klachtenfunctionaris i.p.v. de interne klachtenfunctionaris.
8. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of interne/externe klachtenfunctionaris;
  - b. per de datum waarop de zorgaanbieder of de interne/externe klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

9. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

## **6. Ketenzorg**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/ heeft ingediend, zal de interne/externe klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## **7. Termijnen**

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
2. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de zorgaanbieder met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

## **8. interne/externe Klachtenfunctionaris**

1. De interne/externe klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met de klant/patiënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
  - a. op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - b. de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
  - c. te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - d. de klant/patiënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;

- e. zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de interne/externe klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De interne/externe klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De interne/externe klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Indien de interne/externe klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) interne/externe klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. De zorgaanbieder waarborgt dat de interne/externe klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de interne/externe klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

## **9. Geschilleninstantie**

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.

## **10. Informatie**

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en klanten/patiënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.
2. De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## **11. Kosten**

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een interne/externe klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.

3. Als de klager of de zorgaanbieder/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

## **12. Geheimhouding**

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

## **13. Verwerking persoonsgegevens**

1. De interne/externe klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## **14. Inwerkingtreding**

1. De Klachtenregeling is op vastgesteld door het bestuur van Dr. Marie en treedt per 1 maart 2020 in werking.