

Klachtenregeling 2019

Zorgindicaties Nederland verleent (extramurale) zorg aan cliënten op het gebied van het leveren van zorgindicaties.

De intentie van Zorgindicaties Nederland is om kwalitatief goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.

Bij het verlenen van goede zorg past niet alleen het reageren op formele schriftelijke klachten maar ook de opvang van signalen van onvrede omtrent de zorg of diensten van Zorgindicaties Nederland.

Dit klachtenreglement voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

Heeft u vragen over dit klachtenreglement of de aanpak van een klacht, wilt u advies of ondersteuning?

Neem dan contact op met KlachtConsult:

E-mail: info@klachtconsult.nl

Telefoon: 043-8802259

Website: www.klachtconsult.nl

ALGEMEEN

ARTIKEL 1 Begripsbepalingen

Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de zorg en diensten van Zorgaanbieder.

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Zorgaanbieder: de natuurlijke- of rechtspersoon in kwestie die zorg verleent vallende onder de Wkkgz en in het kader van deze klachtenregeling door zichzelf respectievelijk door het bestuur vertegenwoordigd wordt.

Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van Zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens vertegenwoordiger. Het begrip 'klacht' kan ook betrekking hebben op een claim tegen de Zorgaanbieder.

Klager: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn:

- de cliënt zelf;
- diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger;
- de nabestaande van de cliënt.

Aangeklaagde: degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

Klachtenfunctionaris: degene die door Zorgaanbieder is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde de (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.

Afsluitbericht: een schriftelijke mededeling van de bestuurder van Zorgaanbieder (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Zorgaanbieder heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

Geschillencommissie: De externe geschilleninstantie waarbij Zorgaanbieder zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.

ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is krachtens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg, hierna te noemen WKKGZ, van toepassing op cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door medewerkers van Zorgindicaties Nederland.

ARTIKEL 3 Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling van Zorgaanbieder heeft tot doel:

- a) Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b) Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c) Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of Zorgaanbieder.
- d) Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door Zorgaanbieder.

ARTIKEL 4 Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling van Zorgaanbieder heeft als uitgangspunten:

- a) Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
- b) Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- c) Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- d) Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- e) Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
- f) Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Zorgaanbieder en de aan deze verbonden medewerkers.
- g) Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, Zorgaanbieder en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

ARTIKEL 5 Bekendmaking klachtenregeling

Zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling zowel intern als aan cliënten.

ARTIKEL 6 Klachtrecht cliënten (ontvankelijkheid)

- a) De cliënt heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over gedragingen van Zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.
- b) Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon alsmede door een wettelijke vertegenwoordiger.
- c) Een persoon die door Zorgaanbieder (of een bij deze werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover rechtstreeks bij de Geschilleninstantie een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- d) Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van Zorgaanbieder jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
- e) Voor de indiening van een klacht bij Zorgaanbieder geldt een verjaringstermijn van een jaar, tenzij deze termijn als onredelijk is te beschouwen gelet op de omstandigheden van het geval of tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

ARTIKEL 7 Besluit tot indienen of intrekken klacht

- a) De klager bepaalt op welk moment en waar hij zijn klacht in eerste instantie indient. Deze laat onverlet de verjaringstermijn genoemd onder art. 5.5. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- b) De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie¹.
- c) Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- d) De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken. Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
- e) Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang² kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de

¹ Voorbeelden van dergelijke instanties zijn de tuchtrechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het Landelijk Meldpunt Zorg.

procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

ARTIKEL 8 Afhandeling klachten in ketenzorg

- a) Betreft de bij Zorgaanbieder ingediende klacht meerdere medewerkers van Zorgaanbieder dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats. De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
- b) Wanneer de klager bij Zorgaanbieder een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (Zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert de klachtenfunctionaris dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.
- c) Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van Zorgaanbieder (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt Zorgaanbieder er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.

ARTIKEL 9 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

- a) De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via Zorgaanbieder 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. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor dit verlengde termijn.
- c) Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- d) Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.

² Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin Zorgaanbieder een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie).

- e) Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde een schriftelijk afsluitbericht van de klachtenfunctionaris.
- f) Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en aangeklaagde/ Zorgaanbieder overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over de mogelijkheid tot een uitspraak door de geschilleninstantie.
- g) Over de verdere invulling van dit afsluitbericht en de wijze van opstelling daarvan stelt Zorgaanbieder zo nodig nadere regels op.

ARTIKEL 10 Geheimhouding en privacy

- a) Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- b) De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.
- c) De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

ARTIKEL 11 Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- a) De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij hem zijn ingediend.
- b) De dossiervoering en de registratie geschieden zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- c) De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling door Zorgaanbieder bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring door de Zorgaanbieder in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.

ARTIKEL 12 Kosten klachtafhandeling bij/via Zorgaanbieder

- a) Aan klager en aangeklaagde brengt Zorgaanbieder voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris geen kosten in rekening.
- b) Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken

gemaakt. Zorgaanbieder maakt deze kosten (tevooren) aan klager en aangeklaagde bekend.

- c) 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 derden komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

ARTIKEL 13 Informeel klagen

- a) Een niet schriftelijke klacht of uiting van onvrede valt buiten de bepalingen van dit reglement maar de medewerker of diens leidinggevende die het betreft stelt cliënt of zijn vertegenwoordiger in de gelegenheid zijn klacht toe te lichten en is zelf gehouden een toelichting te geven op zijn handelen.
- b) De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

ARTIKEL 14 Positie en waarborg onafhankelijkheid

- a) De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en Zorgaanbieder. Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- b) De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van Zorgaanbieder en houdt rechtstreekse toegang tot de bestuurder.
- c) De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij Zorgaanbieder of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- d) Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

ARTIKEL 15 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:

- a) (eerste) Opvang.
- b) Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
- c) Bijstand.
- d) Bemiddeling.

- e) Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
- f) Begeleiding bij bijzondere situaties.
- g) Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
- h) Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
- i) Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij Zorgaanbieder.

ARTIKEL 16 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a) Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
- b) Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
- c) Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- d) Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

ARTIKEL 17 Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

- a) Zorgaanbieder draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschillencommissie.
- b) Zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
- c) Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.

ARTIKEL 18 Klachtenrapportages

Desgewenst stelt de klachtenfunctionaris / KlachtConsult per half jaar op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor (het bestuur van) Zorgaanbieder. Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.

ARTIKEL 19 Omgang met onvrede over afhandeling klacht

Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (een maand) volgt, dan kan men dit voorleggen aan Zorgaanbieder.

ARTIKEL 20 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- a) Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar. De bestuurder hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de eventuele klachtencommissie, de cliëntenraad alsmede de ondernemingsraad.
- b) Wijziging van het reglement geschiedt door de bestuurder van de zorgaanbieder. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de stichting van de zorgaanbieder.