

Klachtenregeling BBeterzorg Conform eisen WKKGZ

**LET OP VOOR VESTIGING VELDHOVEN EN GELDROP IS DEZE
KLACHTENREGELING ONJUIST**

Inhoudsopgave

Artikel 1 Toepassingsgebied.....	4
Artikel 2 Begripsomschrijving.....	4
Artikel 3 Doelstelling.....	4
Artikel 4 Uitgangspunten.....	5
Artikel 5 Taken en bevoegdheden.....	5
Artikel 6 Bekendmaking.....	6
Artikel 7 Indienen van een klacht.....	6
Artikel 8 Klachtrecht/ Ontvankelijkheid.....	6
Artikel 9 Besluit tot indienen of intrekken.....	7
Artikel 10 Bemiddeling.....	7
Artikel 11 Termijn en verlenging.....	8
Artikel 12 Voortgangsinformatie en rapportages.....	8
Artikel 13 Eindverslag klachtbemiddeling.....	8
Artikel 14 Privacy.....	8
Artikel 15 Dossiervorming en bewaarplicht.....	8
Artikel 16 Kosten.....	9
Artikel 17 Geschillencommissie.....	9
Artikel 18 Onvrede.....	9

INLEIDING

In het kader van de nieuwe Wet kwaliteit, klachten, en geschillen zorg (wkkgz) heeft BBeterzorg een klachtenreglement opgesteld wat voldoet aan de eisen van de nieuwe wetgeving.

INTERNE- EN EXTERNE KLACHTENOPVANG

Bij BBeterzorg is er een intern team dat de aandacht heeft voor klachten. Zij ontvangen de klachten, registreren deze en proberen samen met de patiënt tot overeenstemming te komen. Daarnaast kan de organisatie een onafhankelijke klachtenfunctionaris inzetten indien organisatie en/of klager dit wenst. Hiervoor verwijst BBeterzorg de klager door naar de overkoepelende stichting waaronder zij vallen, Stichting ZBC Zuyderland.

BBeterzorg vestiging Veldhoven en Geldrop vallen onder de Stichting BBeterzorg en hebben een eigen klachtenregeling die ook op de website te vinden is.

GESCHILLENCOMMISSIE

Mocht een klacht niet naar tevredenheid opgelost worden door de externe klachtenfunctionaris, kan een klacht ook nog aanhangig gemaakt worden bij een geschillencommissie. De Stichting ZBC Zuyderland kan de klager meer informatie verstrekken over de werkwijze hiervan.

Dit klachtenreglement is toegankelijk voor iedere patiënt en werknemer en beschrijft wie een klacht kan indienen, wat de procedure is en hoe afhandeling in zijn werk gaat.

KLACHTENREGLEMENT BBETERZORG ALGEMEEN

ARTIKEL 1 TOEPASSINGSGBIED

Deze klachtenregeling is krachtens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (wkkgz), van toepassing op patiënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door BBeterzorg.

ARTIKEL 2 BEGRIPSOMSCHRIJVING

In dit reglement wordt verstaan onder:

<i>Klachtenreglement</i>	Dit document, waarin de opvang en afhandeling van klachten staat omschreven in het kader van de artikelen 13 tot en met 17 WKKGZ
<i>Zorgaanbieder</i>	iedere natuurlijke- of rechtspersoon die zorg verleent, vallende onder de WKKGZ en in het kader van deze klachtenregeling door hemzelf of door het bestuur van de organisatie vertegenwoordigd wordt.
<i>Klager</i>	de natuurlijke persoon die een geschil heeft met zijn zorgaanbieder en hierover een klacht indient bij de zorgaanbieder. Dit kan de patiënt zelf zijn, diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger of de nabestaande
<i>Klacht</i>	is een uiting van onvrede door de klager bij de zorgaanbieder en/of de voor deze zorgaanbieder werkzame personen. Het begrip 'klacht' kan ook betrekking hebben op een claim tegen de zorgaanbieder.

Aangeklaagde degene over wie de klacht is ingediend, danwel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

Klachtenfunctionaris een door de namens de zorgaanbieder aangestelde natuurlijke persoon die tot taak heeft klachten te bemiddelen volgens artikel 15 WKKGZ. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.

Geschillencommissie de op grond van de WKKGZ erkende onafhankelijke instantie, die de geschillen in behandeling neemt, voortvloeiend uit de behandeling van de klachten op basis van dit klachtenreglement en waarvan de klagers niet tevreden zijn over de oplossing van de klachten.

Patiënt een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de zorg en diensten van de zorgaanbieder.

Artikel 3 Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- 3.1 Het correct ontvangen en registreren van klachten die binnenkomen bij BBeterzorg .
- 3.2 Een effectieve en laagdrempelige klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris, gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing van de klacht.
- 3.3 Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en BBeterzorg .
- 3.4 Het mogelijk leveren van een kwaliteitsverbetering voor BBeterzorg .

Artikel 4 Uitgangspunten

Deze klachtenregeling van BBeterZorg heeft als uitgangspunten:

- 4.1 Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen
- 4.2 Bevorderen van de mogelijkheid om klachten snel en binnen de directe relatie patiënt en medewerker cq. leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen
- 4.3 Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht door aanstelling van een externe klachtenfunctionaris.
- 4.4 Afhandeling op basis van hoor en wederhoor.
- 4.5 Respecteren van de beleving van de klager
- 4.6 Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van BBeterZorg en de aan de organisatie verbonden medewerkers
- 4.7 Respecteren van de privacy van de klager, aangeklaagde, organisatie en anderen betrokkenen
- 4.8 Een niet officieel ingediende klacht valt buiten de bepalingen van deze regeling. Echter, de melding wordt altijd opgepakt en waar nodig aangepast of verbeterd. BBeterZorg wijst de klager er tevens op de mogelijkheid zijn/haar klacht officieel in te kunnen dienen.

Artikel 5 Taken en bevoegdheden

5.1 Intern

De taak van BBeterZorg bestaat uit:

- 5.1.1 het kenbaar maken van deze klachtenregeling aan zijn patiënten;
- 5.1.2 het aan zijn patiënten kenbaar maken hoe een klacht in te dienen;
- 5.1.3 het ontvangen en correct registreren van alle binnenkomende klachten en verdere acties in gang zetten;
- 5.1.4 het gezamenlijk met de klager werken aan een oplossing voor de klacht die is ingediend;
- 5.1.5 de klager zo nodig de ruimte en informatie geven zijn klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.
- 5.1.6 voorts alles hetgeen redelijkerwijs mag worden verwacht van een zorgaanbieder ten opzichte van een klacht.

5.2 Extern

Indien een klacht binnenkomt, wordt deze door de backoffice van BBeterzorg geregistreerd. BBeterzorg zal in eerste instantie zelf pogen in contact te komen met de klager alvorens een externe klachtenfunctionaris aan te stellen. Mocht het BBeterzorg zelf niet lukken de klacht naar tevredenheid op te lossen kan de klager doorgestuurd worden naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze is via Stichting ZBC Zuyderland te raadplegen. BBeterzorg is onderdeel van Stichting ZBC Zuyderland.

5.2.1 De taken en bevoegdheden van de externe klachtencommissie bestaat uit:

- a. eerste opvang van de klacht
- b. het vaststellen van de ontvankelijkheid van de klacht;
- c. het inventariseren van de oorzaken van de klacht;
- d. bemiddeling en bijstand; het pogen om consensus te bereiken tussen beide partijen over de oorzaken van de klacht;
- d. procesbegeleiding en voortgangsbewaking
- e. het pogen om in samenspraak met beide partijen te werken aan een oplossing van de klacht;
- f. het pogen om de eventueel geschade relatie tussen patiënt en zorgaanbieder te herstellen; en het maken van een verslag van de bemiddelingspoging.
- g. klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en organisatie
- h. verder mag externe klachtenfunctionaris zijn eigen kaders bepalen, binnen de algemene kaders van het beroepsprofiel

5.2.2 De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het onafhankelijk uitvoeren van de taken, zoals omschreven, en de zorgaanbieder is verplicht om de klachtenfunctionaris hiertoe in de gelegenheid te stellen.

Indien noodzakelijk voor de behandeling van een medische klacht kan de klachtenfunctionaris het medisch dossier inzien, doch alleen na schriftelijke of elektronische toestemming van klager.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 6 Bekendmaking

BBeterzorg draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling aan zowel patiënten als ook intern binnen de organisatie.

Patiënten die informeren naar de klachtenregeling kunnen deze altijd inzien. Een exemplaar van deze regeling ligt aan de balies van de beide locaties van BBeterzorg. Tevens is informatie op de website beschikbaar.

Artikel 7 Indienen van een klacht

- 7.1 Het indienen van een klacht kent een aantal stappen:
- 7.1.1 Een klager dient een klacht in bij BBeterzorg. Deze klacht wordt ontvangen en geregistreerd door backoffice. Een klacht kan zowel schriftelijk als elektronisch middels een klachtbrief ontvangen worden.
- 7.1.2 In de klachtbrief vermeldt de klager in ieder geval:
- adresgegevens, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres;
 - naam van de zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is;
 - een beknopte omschrijving van de klacht;
 - een chronologische omschrijving van de gebeurtenissen die aanleiding gaven tot het indienen van de klacht.
 - het doel van de klacht;
 - of de klacht reeds bekend is bij de betreffende zorgaanbieder.
- 7.1.3 In eerste instantie zal door BBeterzorg gepoogd worden de klacht te ontvangen en met klager in contact te komen.
- 7.2 Indien dit niet naar tevredenheid van de klager is kan de externe klachtencommissie ingeschakeld worden via Stichting ZBC Zuyderland en zullen zij de afhandeling van de klachten verder op zich nemen.
- 7.2.1 Een klager dient zijn klacht, bij BBeterzorg of bij de externe klachtencommissie, in binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, tenzij deze termijn gelet op de omstandigheden als te kort is of wanneer daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn (geworden).
- 7.2.2 Een klager die een onvolledige klachtbrief opstuurt, kan verzocht worden deze klachtbrief opnieuw en gewijzigd op te sturen, alvorens de klachtenfunctionaris deze op ontvankelijkheid beoordeelt.

KLACHTRECHT/ ONTVANKELIJKHEID

Artikel 8 Klachtrecht/ Ontvankelijkheid

- 8.1 Een ieder die BBeterzorg bezocht heeft, heeft het recht een klacht in te dienen tegen BBeterzorg, of de daarbij werkende personen. Deze klacht kan betrekking hebben op de patient zelf, of zijn naasten/familie. Een ouder kan een klacht indienen betreffende zijn (minderjarige) kinderen.
- 8.2 Bij de afhandeling van de klacht kan de patiënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen persoon.
- 8.3 Een persoon die door BBeterzorg als vertegenwoordiger van de patiënt wordt geweigerd, heeft het recht hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- 8.4 Een nabestaande van een patiënt heeft het recht om een klacht in te dienen
- 8.5 Voor de indiening van een klacht geldt een verjaringstermijn van één jaar, tenzij deze termijn als onredelijk is te beschouwen.
- 8.6 Nadat een klacht is doorgestuurd naar de externe klachtencommissie, wordt deze beoordeeld op ontvankelijkheid. BBeterzorg wordt hiervan op de hoogte gesteld. Dit gebeurt middels het elektronisch of schriftelijk toesturen van de procedure aangaande de bemiddeling van de klacht. Tevens wordt de klager op de hoogte gesteld indien een klacht als niet-ontvankelijk zal worden beschouwd.
- 8.7 In enkele gevallen kan een klacht niet in behandeling genomen worden, en wordt daarmee dus niet-ontvankelijk. Een klacht is niet-ontvankelijk:
- 8.7.1 Indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- 8.7.2 Indien de termijn van het indienen van de klacht, te weten één jaar, is verstreken, tenzij van klager naar redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn de klacht in te dienen, dit naar oordeel van het bestuur;
- 8.7.3 Indien het een klacht betreft waarover de klager reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;

Artikel 9 Besluit tot indienen of intrekken

- 9.1 De klager bepaalt op welk moment en waar hij zijn klacht indient. Wel geldt altijd de verjaringstermijn. Voor indiening geldt een verjaringstermijn van één jaar, tenzij deze termijn als onredelijk is te beschouwen. De verdere route wordt samen met de klager bepaald
- 9.2 De klager mag te allen tijde besluiten de klacht elders in te dienen. Hierbij kan gedacht worden aan de tuchtrechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) of het Landelijk Meldpunt Zorg
- 9.3 De klager heeft het recht zijn klacht op ieder moment in te trekken
- 9.4 Indien sprake is van een wettelijke verplichting of zwaarwegend belang kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokken persoon, ook na stopzetting de procedure doorzetten en besluiten verder te gaan met passende acties. Dit gebeurt uitsluitend met kennisgeving aan de klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daar tegen verzet. Het verder oppakken van een klacht geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin Beterzorg een meldplicht heeft (vermoeden seksueel misbruik, huiselijk geweld)

BEMIDDELING

Artikel 10 Bemiddeling

- 10.1 De werkwijze bij de bemiddeling van een klacht is als volgt:
- de zorgaanbieder wordt verzocht binnen één week na ontvangst van de klachtbrief een klachtenfunctionaris aan te stellen;
 - eveneens binnen één week maakt de zorgaanbieder een schriftelijk verslag, waarin hij uiteenzet wat volgens hem geleid heeft tot de klacht;
 - uiterlijk binnen vijf weken na ontvangst van de klachtbrief zoals omschreven vindt een bijeenkomst plaats waarbij klager, zorgaanbieder en klachtenfunctionaris aanwezig zijn om te zoeken naar een passende oplossing van de klacht.
 - alvorens te komen tot een oplossing, wordt door de klachtenfunctionaris gepoogd om te komen tot consensus over de oorzaken van de klacht;
 - indien een klacht opgelost is alvorens de bijeenkomst heeft plaatsgevonden, dan hoeft de bijeenkomst uiteraard niet plaats te vinden, dit kan slechts na schriftelijke of elektronische toestemming van de klager.
- 10.2 De klachtbemiddeling vindt plaats in een vestiging van de zorgaanbieder, eventueel kan worden uitgeweken naar een andere locatie, dit in samenspraak met de betrokkenen.

VOORTGANGSINFORMATIE, TERMIJNEN EN AFSLUITING

Artikel 11 Termijn en verlenging

- 11.1 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. Indien de klacht door de externe klachtencommissie opgepakt wordt zal deze binnen 6 weken het verslag van de bemiddelingspoging aan beide partijen toezenden.
- 11.2 Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover bericht hebben ontvangen met opgaaf van redenen, van de externe klachtenfunctionaris. Dit kan door de zorgvuldigheid die vereist wordt.
- 11.3 Bij overschrijding van de afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak

Artikel 12 Voortgangsinformatie en rapportages

- 12.1 Klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang
- 12.2 De communicatie gaat voornamelijk elektronisch, schriftelijk en/of telefonisch. Iedere klager wordt gevraagd zijn/haar klacht bij voorkeur digitaal in te dienen
Een uitzondering wordt gemaakt voor klagers die aangeven elektronisch minder vaardig te zijn.
- 12.3 De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal, op basis van de geregistreerde klachten, een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor BBeterzorg . Ook worden hierin mogelijke verbeterpunten voor de organisatie geformuleerd.

Artikel 13 Eindverslag klachtbemiddeling

- 13.1 Het eindverslag wordt gemaakt door de externe klachtenfunctionaris van de Stichting ZBC Zuyderland. In het eindverslag van de klachtbemiddeling staat het volgende:
- a. de motivatie omtrent de ontvankelijkheid van de klacht;
 - b. de standpunten van beide partijen inzake de klacht;
 - c. een verslag van de bemiddelingspoging;
 - d. het resultaat van de bemiddelingspoging, de gemaakte afspraken;
 - e. tot slot, alle eventuele bijzonderheden die niet onvermeld behoren te blijven.
- 13.2 Indiendeklachtbemiddeling anders is verlopen, wordt een verslag van deze bemiddelingspoging gemaakt die zoveel mogelijk aansluit bij de eerder genoemde punten, indien nodig aangevuld met andere punten.
- 13.3 BBeterzorg registreert ook zelf alle klachten en houdt hiervan ook de status bij. Na het ontvangen van het eindverslag zal ook de eigen documentatie van BBeterzorg bijgewerkt worden.

Artikel 14 Privacy

- 14.1 Een ieder die betrokken is bij de afhandeling van een klacht, is tot geheimhouding verplicht.
- 14.2 Indien een klacht wordt doorgezet naar de externe klachtencommissie, wordt zij tevens verplicht tot geheimhouding.
- 14.3 De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, eventuele vertrouwenspersoon, en andere betrokkenen duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten geschillenregeling.

Artikel 15 Dossiervorming en bewaarplicht

- 15.1 BBeterzorg draagt zorg voor een juiste registratie van de klacht, en tevens voor juiste dossiervorming intern.
- 15.2 Indien de klacht verder opgepakt wordt door de externe klachtencommissie zullen zij verdere zorgdragen voor een juiste dossiervorming. Dossiers worden zo goed mogelijk geregistreerd en bijgewerkt.
- 15.3 Dossiervorming geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen tot deze vertrouwelijke informatie.
- 15.4 De klachtdossiers worden na afsluiting van een klacht, gedurende 2 jaar bewaard. Indien er zwaarwegende redenen zijn dit langer te bewaren, worden dossiers langer dan 2 jaar bewaard. Na de termijn van 2 jaar mogen dossiers geanonimiseerd bewaard blijven.

Artikel 16 Kosten

- 16.1 Voor de klager is de klachtbemiddeling kosteloos.
- 16.2 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning, komen voor rekening van de betrokken partijen zelf.
- 16.3 Indien klager niet tevreden is met de afhankelijk van de externe klachtenfunctionaris, kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie.

GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 17 Geschillencommissie

- 17.1 In geval de klachtbehandeling via BBeterzorg en de externe klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid kan klager een geschil aanhangig maken bij een onafhankelijke geschillencommissie.
- 17.2 BBeterzorg is, in het kader van de wkkgz, verplicht zich aan te sluiten bij een, door de minister van VWS erkende, geschillencommissie. BBeterzorg is hiervoor aangesloten bij Geschillencommissie van Stichting ZBC Zuyderland.
- 17.3 Mitralis/ externe klachtenfunctionaris voorzien klagers van juiste informatie over de mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
- 17.4 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 de interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil verder in behandeling te nemen.
- 17.5 De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht. Aan de uitkomst van de geschillencommissie zullen beide partijen zich moeten houden.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 18 Onvrede

- 18.1 Indien de klager, aangeklaagde, of een andere direct betrokkene, ontevreden is over de handelswijze van degene die zorg draagt voor de afhandeling van de klacht, maakt hij dit rechtstreeks bekend aan deze persoon/organisatie. Indien de reactie daarop onbevredigen is of geen reactie is ontvangen binnen een redelijke termijn van één maand, dan kan men dit voorleggen aan de zorgaanbieder.

EVALUATIE, VASTSTELLING, WIJZIGING

Artikel 19 Evaluatie, vaststelling en wijzigingen

- 19.1 Evaluatie van deze klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding. Daarna zal de klachtenregeling om de drie jaar worden geëvalueerd en zo nodig worden bijgewerkt.
- 19.2 Dit klachtenreglement kan door BBeterzorg worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, of op voorstel en in overleg met de externe klachtenfunctionaris.
- 19.3 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist BBeterzorg, dit in overleg met de externe klachtenfunctionaris van Stichting ZBC Zuyderland.

Aangezien Stichting ZBC Zuyderland gebruik maakt van de klachtenregeling en alle faciliteiten die hiermee verbonden zijn van Zuyderland Medisch Centrum verwijzen we naar de website van Zuyderland Medisch Centrum:

<https://www.zuyderland.nl/ziekenhuis/patient-en-bezoeker/patientinformatie/een-klacht/>