

Reglement Klachtenregeling RZWN

Inleiding

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) inwerking getreden. Deze wet verplicht zorgaanbieders om een laagdrempelige klachtenregeling te hebben en zich aan te sluiten bij een onafhankelijke geschilleninstantie.

De patiënt moet de mogelijkheid hebben om, wanneer hij¹ niet tevreden is of een klacht heeft, dit neer te leggen bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder en patiënt proberen dan eerst in een laagdrempelig gesprek de klacht op te lossen. Daarna is er eventueel de mogelijkheid van bemiddeling door een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. Mocht ook die route onverhoopt niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, dan kan de patiënt zich wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie.

Voor u ligt het 'Reglement Klachtenregeling' van RZWN. In dit reglement kunt u lezen hoe de klachtenprocedure werkt, zodat u weet hoe wij met uw klacht zullen omgaan.

I. ALGEMEEN

Artikel 1 – Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. 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 een praktijkondersteuner, stagiaire of vrijwilliger.
- b. Klager: de natuurlijke persoon die een klacht indient
- c. Klacht: een klacht kan zijn:
 - een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen een handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op de organisatorische aspecten daarvan;
 - een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

¹ In deze klachtenregeling wordt voor het aanduiden van de patiënt de persoonsvorm 'hij' gebruikt ten behoeve van de leesbaarheid. Daar waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

- d. Interne Klachtencoördinator: de door de zorgaanbieder aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor het op informele wijze in behandeling nemen van klachten en als eerste aanspreekpunt dient binnen de organisatie van de zorgaanbieder
- e. Klachtenfunctionaris: de door de zorgaanbieder ingeschakelde externe klachtenfunctionaris
- f. Patiënt: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend
- g. Geschil: de situatie die ontstaat wanneer een klacht, na behandeling via deze klachtenregeling, tot een onvoldoende resultaat heeft geleid voor de patiënt en de patiënt nog steeds ontevreden is
- h. Zorgverlener: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent
- i. Zorgaanbieder: RZWN

Artikel 2 – Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. klachten op te lossen via een laagdrempelige en effectieve regeling;
- b. de rechtspositie van de klager te waarborgen;
- c. de behandelrelatie waar nodig en mogelijk te herstellen;
- d. bevorderen van de kwaliteit van de zorgverlening.

II. KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 3 – Externe aanstelling

De klachtenfunctionaris extern aangesteld door RZWN via Heron Adviesgroep.

Artikel 4 – Taken en verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid om:
 - a. te informeren over de klachtenregeling en de inhoud van de procedure;
 - b. de klager op diens verzoek te helpen bij de formulering van de klacht;
 - c. op een informele manier tot een oplossing te komen en hier zorgvuldig onderzoek naar te doen.
2. De klachtenfunctionaris houdt zowel de klager als de aangeklaagde op de hoogte van het proces en de voortgang in de behandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris bewaakt dat binnen de gestelde termijnen afhandeling van de klacht plaats kan vinden.
4. De klachtenfunctionaris rapporteert aan het bestuur over binnengekomen klachten en geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan het bestuur over eventuele verbeteringen van de klachtenprocedure of verbeteringen in het zorgproces.

Artikel 5 – Bevoegdheden en onafhankelijke positie

1. De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid te doen wat redelijkerwijs nodig is voor een goede begeleiding van het proces en behandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder en, voor zover van toepassing, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris gedraagt zich dusdanig dat er geen verdenking van partijdigheid ontstaat en/of getwijfeld wordt aan zijn onafhankelijkheid.
3. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (of geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, of er andere omstandigheden zijn waardoor hij zijn functie niet op een onafhankelijke en onpartijdige wijze kan uitoefenen, dan zal de klachtenfunctionaris daar zo snel als mogelijk melding van maken bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder zal dan zorgdragen voor het aanwijzen van een andere klachtenfunctionaris die de klacht zal behandelen.
4. Om de functie onafhankelijk te kunnen uitoefenen, is de functie van klachtenfunctionaris niet verenigbaar met een bestuurs- of managementfunctie binnen de praktijk van de zorgaanbieder.
5. De zorgaanbieder dient alle redelijke maatregelen te treffen en middelen ter beschikking te stellen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitoefenen.

III. DE PROCEDURE

Artikel 6 – Indienen van de klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de patiënt;
 - b. een vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. een nabestaande van de overleden patiënt.
2. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt, zoals bedoeld in het vorige lid, dan kan de zorgaanbieder vragen om stukken te overleggen om te kunnen verifiëren of er daadwerkelijk sprake is van vertegenwoordiging of een nabestaande van de patiënt en dat in die hoedanigheid kan worden geklaagd.

Interne Klachtencoördinator

3. De patiënt kan zijn klacht in eerste instantie per e-mail of per post indienen bij de Interne Klachtencoördinator. Hiervoor dient de patiënt het klachtenformulier van RZWN te gebruiken. Dit formulier is te downloaden via de website van RZWN of op te vragen bij de balie.
4. De Interne Klachtencoördinator zal na ontvangst van de klacht in overleg met de betrokkenen bepalen welke informele opvang van de klacht zal plaatsvinden (bijvoorbeeld een telefoongesprek, schriftelijke reactie of een persoonlijk gesprek op locatie). De Interne Klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het plannen van een eventueel gesprek tussen de patiënt en de zorgverlener waar de klacht betrekking op heeft en draagt tevens zorg voor de communicatie hierover naar beide partijen.
5. De Interne Klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klachten en rapporteert aan het bestuur van RZWN. Van de intern afgehandelde klachten vindt verslaglegging plaats.
6. Wanneer via de informele opvang via de Interne Klachtencoördinator de onvrede bij de klager niet kan worden weggenomen, dan wordt de klager gewezen op de klachtenregeling van de zorgaanbieder en wordt de klachtenregeling desgewenst schriftelijk aan de klager verstrekt. Hierbij wordt de klager ook gewezen op de mogelijkheid om in contact te treden met de klachtenfunctionaris.

Externe Klachtenfunctionaris

7. De klachtenfunctionaris zal in samenspraak met de klager eveneens eerst proberen om op een informele manier tot een oplossing te komen. Mocht dit toch niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan wijst de klachtenfunctionaris op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen en biedt de klager hier ook ondersteuning in aan, bijvoorbeeld bij het formuleren van de klacht.
8. De formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend via de interne klachtenformulier van RZWN. Het klachtenformulier kan per post of per e-mail worden ingediend. De zorgaanbieder verstrekt de patiënt hierover de juiste informatie.

Artikel 7 – Ontvankelijkheid

1. Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - a. een klacht niet valt onder de definitie van artikel 1 sub c van deze klachtenregeling;
 - b. een klacht wordt ingediend door iemand anders dan onder artikel 6 lid 1 van de klachtenregeling is bepaald.
2. In het geval de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan degene die de klacht heeft ingediend.
3. Voor zover de klacht zich tegen anderen richt dan de zorgaanbieder, zal de zorgaanbieder - met toestemming van de klager en voor zover de contactgegevens van deze anderen bij de zorgaanbieder bekend zijn - de klacht bij deze anderen neerleggen ter verdere behandeling.

Artikel 8 – Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris zal in contact treden met de klager en met hem afstemmen hoe de klacht het beste kan worden behandeld.
2. De klachtenfunctionaris zal hoor- en wederhoor toepassen en de betrokken zorgverlener(s) in de gelegenheid stellen zijn (hun) zienswijze te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt zowel de klager als de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van de voortgang in de behandeling van de klacht.
4. Indien dit noodzakelijk wordt geacht om tot een oplossing van de klacht te kunnen komen, kan er een externe partij – bijvoorbeeld een deskundige – worden ingeschakeld, mits de klager en de zorgaanbieder daar allebei mee instemmen.

Artikel 9 – Betrokkenheid van meerdere zorgverleners

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn (geweest) 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 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. Gezamenlijke behandeling van de klacht als bedoeld in het vorige lid van dit artikel vindt niet plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 10 – Einde van de behandeling van de klacht

1. 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 er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
2. 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 klachtenfunctionaris;
 - b. per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
3. 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.

Artikel 11 – Termijnen

1. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier bij de klachtenfunctionaris is ingediend en ontvangen zal gelden als formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen zullen gaan lopen.
2. 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 artikel 1 sub c van deze klachtenregeling.
3. Indien de termijn uit het vorige lid voor het indienen van de klacht is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, maar in dat geval zal de zorgaanbieder een schriftelijke toelichting hierop vragen van de klager.
4. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 10 lid 1 van de klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend.
5. De termijn als bedoeld in het vorige lid kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien de zorgaanbieder zich daartoe genoodzaakt ziet om de klachtenbehandeling zorgvuldig te kunnen afronden.
6. Mocht de situatie zich voordoen dat afhandeling en oplossing van de klacht niet mogelijk blijkt binnen de daarvoor gestelde termijnen in lid 4 en 5 van dit artikel, dan kan de termijn door de zorgaanbieder worden verlengd met een periode die hij redelijkerwijs nodig acht, mits de klager schriftelijk met deze verlenging heeft ingestemd.

IV. GESCHILLENREGELING

Artikel 12 – Mogelijk vervolg na klachtbehandeling bij de Geschillencommissie

1. Indien de patiënt zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling en we kunnen spreken van een geschil, zoals benoemd in artikel 1 sub g, kan de patiënt het geschil ter beslechting voorleggen aan de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken.
2. De behandeling van een geschil zal plaatsvinden conform het 'Reglement *Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken*', d.d. 21 juli 2017. Dit reglement is te raadplegen via de website van de Geschillencommissie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/wp-content/uploads/zkl-reglement-1.pdf> of op te vragen bij de zorgaanbieder.

V. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13 – Kosten voor de behandeling van de klacht

1. Voor het behandelen van de klacht in het kader van deze klachtenregeling zijn de klager en de aangeklaagde geen kosten verschuldigd.
2. De kosten voor het inschakelen van een klachtenfunctionaris zijn voor rekening van de zorgaanbieder.
3. Eventuele kosten voor rechtsbijstand ingeschakeld door klager of zorgaanbieder, komen voor eigen rekening.

Artikel 14 – Informatieplicht

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling voldoende bekend gemaakt wordt bij patiënten en bij haar werkzame zorgverleners.
2. Bekendmaking van de klachtenregeling zal onder andere geschieden door plaatsing van het reglement op de website van de zorgaanbieder, het verstrekken van folders en ook mondeling zal de zorgaanbieder de patiënten wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 15 – 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 lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift of rechterlijk vonnis daartoe verplicht of indien dit noodzakelijk is om tot een goede uitvoering te komen van dit klachtenreglement.

Artikel 16 – Privacy

1. Persoonsgegevens inzake de klachtenbehandeling worden door de Interne Klachtcoördinator en/of de externe klachtenfunctionaris geregistreerd in een daartoe door de zorgaanbieder aangewezen registratiesysteem.
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zal de privacybeginselen die daaruit voortvloeien in acht nemen en derhalve zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens die zijn verkregen in het kader van de klachtenbehandeling.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende vijf jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Artikel 17 – Inwerkingtreding en wijziging

1. Dit 'Reglement Klachtenregeling' is op 30 maart 2019 vastgesteld door het bestuur van RZWN en treedt per voornoemde datum in werking.
2. Zorgaanbieder zal de klachtenregeling jaarlijks evalueren en, voor zover daartoe aanleiding bestaat, wijzigingen. Het gewijzigde reglement zal op dezelfde manier kenbaar worden gemaakt als beschreven in artikel 14.

Aldus vastgesteld te Goes, 1 februari 2022.
