

KLACHTENREGELING

Medrie

COLOFON

© InEen, LHV, NHG, december 2016

De model Klachtenregeling is opgesteld door de LHV, InEen en NHG en vastgesteld in overeenstemming met Patiëntenfederatie Nederland

Leden van InEen, LHV en NHG kunnen dit document voor eigen gebruik vrijelijk kopiëren en bewerken. Anderen kunnen daarvoor een verzoek indienen bij een van bovengenoemde partijen.

Voorwoord

Artikel 1 | Begripsbepalingen

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

Artikel 5 | Klachtbehandeling

Artikel 6 | Ketenzorg

Artikel 7 | Termijnen

Artikel 8 | Klachtenfunctionaris

Artikel 9 | Geschilleninstantie Eerstelijnszorg

Artikel 10 | Informatie

Artikel 11 | Kosten

Artikel 12 | Geheimhouding

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

Artikel 14 | Inwerkingtreding

Voorwoord

Wij beseffen dat degene die 's avonds, 's nachts en in het weekend met ons belt voor medische hulp, behoefte heeft aan iemand die zegt 'ik luister, ik begrijp en wil en zal u helpen'. Hetzelfde geldt voor degene die gebruik maakt van diabetes-, COPD- of hart- en vaatzorg (chronische ketenzorg).

Wat we heel graag willen is u die zorg bieden die u nodig heeft en op dat moment geboden kan worden, op een prettige en professionele manier. Dat is ons doel. Meestal gaat dat goed, maar we weten ook dat het in de dagelijkse praktijk soms anders uitpakt dan bedoeld. Soms gaan dingen fout.

Als dat er toe leidt dat u ergens mee blijft zitten, dan vinden we het belangrijk dat u niet aarzelt dat aan ons door te geven. Of het nu een vraag is, een opmerking, een reactie, terugkoppeling, feedback, melding, klacht, of zomaar, wij horen het graag van u!

In deze regeling hebben we beschreven hoe we met uw reacties willen omgaan. Hij is vastgesteld met inachtneming van de wettelijke kaders van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), gebaseerd op de modelregeling van LHV, In Een en NHG en met instemming van de Cliëntenraad en de OR.

Deze regeling wil een gids zijn voor situaties waarin het belangrijk is het vertrouwen in elkaar te herstellen en voor situaties die aanleiding kunnen zijn om samen de kwaliteit van de zorg bij Medrie te verbeteren, voor u en degenen die na u van onze dienstverlening gebruik maken. Daarbij kunnen we niet zonder uw ervaringsdeskundigheid.

Als u een vraag, opmerking, reactie, melding of klacht heeft, laat het ons alstublieft weten. Als het kan aan degene die het betreft of aan zijn of haar leidinggevende. Als dat niet (meer) lukt, aarzel dan niet contact op te nemen met de onafhankelijk klachtenfunctionaris. Op de website www.medrie.nl staat hoe u die kunt bereiken.

Zwolle, 1 november 2018
Ph. J. van Klaveren
Voorzitter Raad van Bestuur

INHOUD

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In de Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klager
Degene die een klacht indient. Dat kan zijn:
 - de patiënt
 - een vertegenwoordiger van een patiënt
 - nabestaande(n) van een overleden patiënt

- b. Klacht
Een klacht kan zijn:
 - een vraag, opmerking, reactie, melding of andere uiting over een niet naar tevredenheid verlopen contact dat gevolgen heeft voor de patiënt. Hieronder worden mede begrepen gedraging, handeling en of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan.
 - een uiting van ongenoegen over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

- c. Klachtenfunctionaris
Degene die door Medrie is benoemd tot klachtenfunctionaris.

- d. Klachtenregeling
Deze regeling.

- e. Beklaagde
Degene op wiens gedraging, besluit, handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Dit kan zijn een persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht bij de zorgaanbieder werkt, dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht, bijvoorbeeld een huisarts (in opleiding), een doktersassistente of praktijkondersteuner.

f. Patiënt	Een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt of is verleend.
g. Geschil	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
h. Oordeel	Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
i. Zorgverlener	Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
j. Zorgaanbieder	Medrie

Artikel 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 ervan;
- te beschrijven en inzichtelijk te maken hoe Medrie omgaat met feedback en klachten van patiënten, aan de hand van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling ervan;
- waar dat aan de orde is herstel van de (behandel)relatie te bevorderen op basis van wederzijds vertrouwen;
- aan de hand van de door onvrede en klachten verkregen feedback de kwaliteit van de verleende huisartsenzorg te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede¹ en/of klacht

1. Een patiënt die ergens niet tevreden mee is, een vraag over heeft, dan wel om een andere reden contact wil hebben, wordt hij in de gelegenheid gesteld dit te bespreken. Hij of zij kan dit mondeling, schriftelijk, telefonisch of digitaal kenbaar maken.
2. De patiënt of diens vertegenwoordiger bespreekt dit bij voorkeur met degene die het betreft of zijn of haar leidinggevende, met als doel in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

¹ Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk en in de sfeer van bemiddeling opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz

3. Als het helpt om tot een oplossing te komen en als de patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt, worden andere personen bij dit gesprek betrokken.
4. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne Klachtenregeling (dat is deze regeling) van de zorgaanbieder. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies of informatie in te winnen bij, dan wel in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris.
5. Als zich de situatie voordoet dat patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil of durft te wenden, dan wel wanneer het gesprek met de zorgverlener niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan hij of zij de onvrede kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris, de patiënt en de beklagde proberen in samenspraak met elkaar, in bemiddelende sfeer tot een oplossing te komen waar de rechtstreeks betrokkenen mee verder kunnen.
7. Als de situatie zich voordoet dat de patiënt zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener en/of diens leidinggevende wil of durft te wenden, dan wel wanneer het gesprek, al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris, niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de patiënt zijn klacht kenbaar maken bij de zorgaanbieder. Hetzelfde geldt wanneer de patiënt om hem moverende redenen een formeel standpunt van de zorgaanbieder wenst.
8. Bij het indienen van een klacht bij de zorgaanbieder kan de patiënt een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat eruit dat de klachtenfunctionaris klager bijstaat bij het formuleren van de klacht.
9. Een klacht moet schriftelijk en voorzien van een datum bij de zorgaanbieder worden ingediend.
10. De datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure als beschreven in artikel 5 en waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht zijn.
11. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid klacht

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
 - 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 ervoor zorgdragen dat de behandeling wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de bestuurder van de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar degene die op grond van de inhoud van de klacht daar naar zijn oordeel voor in aanmerking komt.
2. Indien de klachtenfunctionaris nog niet betrokken was, stuurt de bestuurder de klacht door naar de klachtenfunctionaris.
3. Degene(n) die door de bestuurder is aangewezen de klacht in behandeling te nemen geven, is in ieder geval gehouden aan te geven:
 - a. wie voor klager tijdens het traject het aanspreekpunt is;
 - b. op welke manier het onderzoek zal worden gedaan;
 - c. wat het verloop van de procedure is;

Verder dient deze functionaris:

- d. hoor en wederhoor toe te passen, waarbij hij 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;
 - e. de klager en de zorgaanbieder schriftelijk op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Indien degene die de klacht behandelt 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 6 | Ketenzorg

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening die door 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 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.

Artikel 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 5 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.

Artikel 8 | Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
 - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - de patiënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen, waar betrokkenen mee verder kunnen.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de 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 klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager, de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris onthoudt zich 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. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de 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.

5. Indien de 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 de klachtenfunctionaris dit zo snel als mogelijk bij de zorgaanbieder te melden. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
6. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder van de zorgaanbieder. Hij onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Artikel 9 | Geschilleninstantie

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

Artikel 10 | Informatie

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bekend gemaakt wordt bij het algemene publiek en bij patiënten in het bijzonder. Onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en mondeling te wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling.
2. De zorgaanbieder informeert de bij hem werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 11 | Kosten

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in de Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Indien in geval van ontevredenheid of klacht een beroep wordt gedaan op de klachtenfunctionaris, komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.
3. Als de klager, zorgaanbieder of zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 12 | Geheimhouding

1. De personen die bij de behandeling van onvrede of klacht betrokken zijn, 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

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

1. De klachtenfunctionaris is ervoor verantwoordelijk dat de gegevens in het kader van de behandeling van de onvrede en/of klacht worden vastgelegd in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 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.

Artikel 14 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 1 november 2018 vastgesteld door Medrie en treedt per die datum in werking.