

Klachtenregeling Stichting Gezicht Noord-Brabant DQ Clinics

1 januari 2019

Preambule

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 Stichting Gezicht Noord-Brabant, erkend Zelfstandig Behandelcentrum voor Kaakchirurgie en Implantologie en zijn onder de praktijknaam DQ Clinics opererende vestigingen in Nederland.

Deze regeling beoogt te voorzien in een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten bedoeld in de zin van artikel 13 Wkkgz. Deze regeling is vastgesteld door de directie van Stichting Gezicht Noord-Brabant.

Bij het opstellen van dit reglement is uitgegaan van het volgende:

- De regeling is alleen van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorgverlening onder de verantwoordelijkheid van Stichting Gezicht Noord-Brabant;
- Klachten worden zo veel mogelijk behandeld door de direct betrokkenen of de klachtenfunctionaris in een zgn. ‘informele procedure’, gericht op het bereiken van een voor alle partijen bevredigende oplossing en het herstel van vertrouwen;
- Wanneer de ‘informele procedure’ niet voldoet wordt de klacht in een zgn. ‘formele procedure’ behandeld; dit gebeurt op een onafhankelijke, deskundige wijze, uitmondend in een integraal oordeel namens de geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZA). In dit oordeel wordt uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klacht, worden eventuele maatregelen om herhaling te voorkomen besproken en wordt zo mogelijk recht gedaan aan eventuele nadelige gevolgen;
- Een klager moet bij het indienen van een klacht zo min mogelijk belemmeringen ervaren;
- De procedure van klachtbehandeling dient voor alle betrokkenen duidelijk te zijn. De betrokkenen worden op de hoogte gehouden van de voortgang;
- In geval van tekortkomingen in het handelen van de zorgverlener worden maatregelen geformuleerd om herhaling te voorkomen. Alle betrokkenen worden hierover en over de realisatie daarvan geïnformeerd.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- aangeklaagde: de medewerker van Stichting Gezicht Noord-Brabant op wie de klacht betrekking heeft; die direct betrokken was bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager in zijn klacht aan de orde stelt.

(N.b.: In het informele traject wordt de term ‘aangeklaagde’ niet gehanteerd, maar wordt gesproken over ‘betrokkene’.)

- de directie: de directie van Stichting Gezicht Noord-Brabant;
- geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZa): de commissie die de klacht onderzoekt, voorstellen doet om tot een voor klager en beklagde bevredigende oplossing te komen en zo nodig een oordeel geeft over een voorgelegde klacht;
- klacht: uiting van onvrede over het handelen of functioneren van een medewerker of medewerkers van de zorgaanbieder of de zorgaanbieder zelf, komende van een klager, in het kader van de zorgverlening;
- klachtafhandeling: verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van patiënten;
- klachtenfunctionaris: de door Stichting Gezicht Noord-Brabant aangewezen persoon die belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent volgens artikel 15 Wkkgz;
- Klachtenreglement/-regeling: dit document, waarin de opvang en afhandeling van klachten staat omschreven in het kader van de artikelen 13 tot en met 17 Wkkgz;
- klager: de natuurlijke persoon die een geschil heeft met zijn zorgaanbieder over zaak- en/of personenschade, de volgende personen kunnen ook als klager optreden:
 - a. de vertegenwoordiger die door de cliënt schriftelijk of elektronisch als zodanig bij de zorgaanbieder is aangewezen;
 - b. de wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen;
 - c. de echtgeno(o)te, partner of een naast familielid van een inmiddels overleden cliënt;
- oordeel: een oordeel is een inhoudelijke uitspraak over de klacht door de geschillencommissie EZa;
- patiënt: natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de zorgverlening door Stichting Gezicht Noord-Brabant;
- wet: Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz);
- zorgaanbieder: de rechtspersoon of natuurlijk persoon die een instelling in stand houdt waarin zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet, i.c. Stichting Gezicht Noord-Brabant;
- zorgverlener: een natuurlijk persoon die zich, in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf, verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst. Met zorgverlener wordt hier bedoeld een voor Stichting Gezicht Noord-Brabant werkzame persoon dan wel onder verantwoordelijkheid van Stichting Gezicht Noord-Brabant werkzame persoon die direct of indirect betrokken is bij de verstrekking van zorg;
- Hij/zij: in deze regeling wordt de ‘hij-vorm’ gehanteerd. Daar waar ‘hij’ verwoord staat, kan ook ‘zij’ worden gelezen;

Hoofdstuk 2 Uiting van onvrede/klacht

Artikel 2 Waar kan een patiënt terecht met een klacht?

1. Klager kan zijn klacht (in eerste instantie) bespreken met:
 - a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is, en/of diens leidinggevende;
 - b. de klachtenfunctionaris;
2. Klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de persoon tegen wie de klacht zich richt, om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.
3. Als klager zijn klacht niet kenbaar kan of wil maken aan de persoon tegen wie de klacht zich richt, kan hij de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris voor klachtenopvang en -bemiddeling.
4. Wanneer de klacht middels bovengenoemde mogelijkheden niet tot tevredenheid van partijen kan worden opgelost, kan de klachtenfunctionaris de klacht op verzoek van klager doorgeleiden naar de geschillencommissie EZa. Daarmee wordt het pad van de formele klachtafhandeling ingeslagen.

Hoofdstuk 3 Informele klachtafhandeling

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede binnen 5 werkdagen met hem of haar te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en op de mogelijkheid een klacht kenbaar te maken bij de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede binnen 5 werkdagen te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op de bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Zorgverleners/medewerkers kunnen zich tot de klachtenfunctionaris wenden om advies in te winnen over individuele gevallen en/of een meer algemene aanpak.
6. Van de klachtafhandeling wordt een dossier aangelegd dat door de klachtenfunctionaris wordt beheerd. Het dossier is strikt vertrouwelijk en vormt geen onderdeel van het patiëntendossier. Het dossier wordt bewaard tot vijf jaar na het

afsluiten van behandeling van de klacht.

7. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker (of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4: de leidinggevende) klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Stichting Gezicht Noord-Brabant onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De directie draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris is door de directie formeel aangewezen tot de uitoefening van de hierbij behorende taken. Een en ander tot opzegging hiervan door de directie, dan wel door de klachtenfunctionaris zelf.
4. De zorgaanbieder waarborgt, dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.
5. Indien de klachtenfunctionaris op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, treedt hij terug gedurende de behandeling van de klacht. Voor tijdelijke vervanging zal een andere functionaris worden aangesteld.
6. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij stelt de ontvankelijkheid van de klacht vast en inventariseert de oorzaken van de klacht;
 - d. hij helpt klager en degene tegen wie de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - e. hij is aanspreekpunt voor zowel klager als betrokkene(n);
 - f. hij informeert klager over de procedure bij de geschillencommissie EZa ;
7. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens klacht betrekking heeft.

Artikel 5 Klachtenfunctionaris: het indienen van een klacht

1. Bij de klachtenfunctionaris kunnen klachten zowel mondeling (face to face of telefonisch) als schriftelijk (papier of digitaal) worden ingediend.
2. Het mondeling (face to face) of telefonisch melden van een klacht is tijdens kantooruren mogelijk. Indien de klacht schriftelijk wordt ingediend, dan neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen telefonisch contact op met klager.
3. In de klachtbrief vermeldt de klager in ieder geval:
 - a. adresgegevens, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres;

- b. naam van de zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is;
 - c. een beknopte omschrijving van de klacht;
 - d. een chronologische omschrijving van de gebeurtenissen die aanleiding gaven tot het indienen van de klacht;
 - e. het doel van de klacht;
 - f. of de klacht reeds bekend is bij de betreffende zorgaanbieder.
4. 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.
 5. Een klager dient zijn klacht bij de klachtenfunctionaris 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).
 6. Het contact van klager en klachtenfunctionaris heeft een strikt vertrouwelijk karakter. De klachtenfunctionaris onderneemt geen acties zonder expliciete toestemming van klager, tenzij er op grond van de klacht aanwijzingen zijn dat er mogelijk sprake is van een ernstig incident (calamiteit) of ernstig disfunctioneren van een medewerker van Stichting Gezicht Noord-Brabant. In die gevallen overlegt de klachtenfunctionaris met de directie.
 7. Voor het behandelen van de klacht kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris het medisch dossier van klager raadpleegt, bijvoorbeeld indien de naam (of namen) van betrokken medewerker(s)/zorgverlener(s) bij klager niet bekend zijn. In dat geval vraagt de klachtenfunctionaris hiervoor expliciete toestemming aan klager.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van klacht

1. Een klacht is niet-ontvankelijk:
 - a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
 - b. indien de termijn zoals omschreven in artikel 5 lid 5 is verstreken, tenzij van klager naar redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn de klacht in te dienen, dit naar oordeel van de directie;
 - c. 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;
2. Nadat een klacht is beoordeeld op ontvankelijkheid wordt de zorgaanbieder hiervan op de hoogte gesteld. Dit gebeurt middels het elektronisch of schriftelijk toesturen van de klachtbrief en de procedure aangaande de bemiddeling van de klacht.

Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De activiteiten van de klachtenfunctionaris zijn gericht op het herstel van vertrouwen van de klager in de betrokken medewerker/zorgverlener en/of de organisatie. Eén van de middelen om tot het herstel van vertrouwen te komen is een door de

klachtenfunctionaris georganiseerd en geleid bemiddelingsgesprek. Ter voorbereiding van het bemiddelingsgesprek heeft de klachtenfunctionaris een voorgesprek met de betrokken medewerker/zorgverlener. In het voorgesprek vraagt de klachtenfunctionaris naar de visie van de medewerker/zorgverlener op het gebeuren. Eventuele in het bemiddelingsgesprek gemaakte concrete afspraken worden door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld en aan klager en betrokken medewerker/zorgverlener toegezonden.

2. De klachtenfunctionaris documenteert zijn activiteiten en gemaakte afspraken in een klachtdossier. Dit dossier is strikt vertrouwelijk en is geen onderdeel van het patiëntendossier. Het dossier fungeert als naslagwerk voor gemaakte afspraken, ondernomen werkzaamheden en de eventuele overdracht aan een andere klachtenfunctionaris. Inzage in het dossier of onderdelen daaruit door derden (bijvoorbeeld de geschillencommissie EZa) is slechts mogelijk met expliciete toestemming van de klachtenfunctionaris, klager en betrokkene(n). Het dossier wordt bewaard tot vijf jaar na het afsluiten van behandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
5. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het vierde lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
6. Indien klager niet instemt met bemiddeling door de klachtenfunctionaris of wanneer de klager en/of de klachtenfunctionaris tot de conclusie komen dat een bemiddelingstraject niet tot tevredenheid van klager is afgesloten, kan de klacht – op verzoek van klager – door de klachtenfunctionaris als een formele klacht worden doorgeleid naar de geschillencommissie EZa.
7. De klachtenfunctionaris informeert klager over de voorwaarden waaraan de (inhoud van de) klachtbrief moet voldoen:
 - a. waar en wanneer het incident heeft plaatsgevonden;
 - b. wie daarbij aanwezig en/of betrokken waren;
 - c. over wie de klacht gaat;
 - d. wat de inhoud en het doel van de klacht is;Desgewenst is de klachtenfunctionaris behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht.

8. Desgewenst en met de expliciete toestemming van klager en de betrokkene(n) kan de klachtenfunctionaris zijn dossier betreffende de klacht toesturen aan de geschillencommissie EZa.

Artikel 8 Stopzetting bemiddeling klacht

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.
2. Wanneer een klacht niet ontvankelijk is, wordt hiervan, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.
3. Deze klachtenregeling heeft slechts betrekking op de artikelen 13 tot en met 17 van de Wkkgz en gaat in beginsel niet in op schadeclaims of over aansprakelijkheid. Op eigen initiatief kan een zorgaanbieder daar wel toe over gaan of op in gaan.

Hoofdstuk 4 Formele Klachtafhandeling

Wanneer de klacht middels bovengenoemde mogelijkheden niet tot tevredenheid van partijen kan worden opgelost, kan de klachtenfunctionaris de klacht op verzoek van klager doorgeleiden naar een geschillencommissie conform de Wkkgz. De zorgaanbieder heeft zich voor de behandelingen van geschillen aangesloten bij de geschillencommissie EZa. Daarmee wordt het pad van de formele klachtafhandeling ingeslagen.

Artikel 9 Behandeling door de geschillencommissie EZa

1. De geschillencommissie EZa is het eindpunt in een traject van klachtopvang. De uitgangspositie van de geschillencommissie EZa is, in eerste instantie altijd, dat de zorgaanbieder en patiënt zoveel mogelijk samen werken aan een oplossing van het geschil. Dit is in overeenstemming met de Wkkgz.
2. De geschillencommissie heeft als taak te komen tot een oordeel over de voorgelegde klacht. Dit doet zij door middel van het inwinnen van alle relevante informatie en het onderzoeken daarvan.
3. De klachtencommissie hanteert het principe dat elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde(n)) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken en op het standpunt van de andere partij kan reageren voor zover noodzakelijk geacht door de klachtencommissie.
4. Op www.geschillencommissie-eza.nl is nadere informatie te verkrijgen over:
 - a. werkwijze behandeling klacht en geschil;
 - b. procedure indienen van een klacht bij de geschillencommissie EZa;
 - c. ontvankelijkheid geschil;
 - d. onderzoek oorzaken geschil;
 - e. samenstelling en benoeming commissieleden;
 - f. behandeling geschil door de geschillencommissie EZa;
 - g. uitspraak/ oordeel geschillencommissie EZa;
 - h. de kosten van een behandeling door de klager;
 - i. Reglement geschillencommissie EZa.
5. De uitspraak van de Geschillencommissie EZa is bindend.

6. Conform de Wkkgz zal de uitspraak niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

Overige bepalingen

Artikel 10 Geheimhouding en privacy

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. De privacy van klager en van aangeklaagde(n) wordt gewaarborgd. Het Privacy-statuuut van Stichting Gezicht Noord-Brabant is van toepassing.

Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. Stichting Gezicht Noord-Brabant bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtdossier wordt na afsluiting van de behandeling vijf jaar bewaard.
2. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen. De reden hiervan wordt aan klager medegedeeld.

Artikel 12 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 13 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of de aangeklaagde(n).
2. De kosten voor externe, op initiatief van klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde(n) zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 14 Openbaarmaking klachtenregeling

1. De directie draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers.
2. En korte samenvatting van het Klachtenreglement wordt daartoe zowel zichtbaar in de wachtkamer van alle vestigingen van DQ Clinics geplaatst als op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Stichting Gezicht Noord-Brabant DQ Clinics (www.dqclinics.nl) openbaar gemaakt.
3. Desgevraagd wordt een exemplaar van de klachtenregeling Stichting Gezicht Noord-

Brabant DQ Clinics verstrekt aan patiënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van Stichting Gezicht Noord-Brabant.

Artikel 15 Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk acht.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Over voorstellen tot wijziging wordt het advies gevraagd van de klachtenfunctionaris.
3. In alle gevallen waarin statuten en dit reglement niet voorzien, beslist de directie van Stichting Gezicht Noord-Brabant, waarbij ook hier de vigerende wet- en regelgeving als uitgangspunt geldt.

Artikel 17 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling vervangt het reglement van 2017 en treedt in werking op 1 januari 2019.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Stichting Gezicht Noord-Brabant DQ Clinics.