

## Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg

De onafhankelijke Klachtenregeling voor zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is iedere zorgaanbieder sinds 1 november 1995 verplicht een klachtenregeling te hebben getroffen. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een Zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Kalenderjaar 2016 is een overgangsjaar naar de Wkkgz. Het huidige klachtenreglement zal wijzigen per 01-01-2017. De wijzigingen worden tijdig aan leden bekend gemaakt

### Achtergrond van de regeling en begrippen

#### WKCZ:

Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector; Wet van 29 mei 1995 houdende regels inzake de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg.

Deze wet schrijft voor dat elke zorgaanbieder schriftelijk moet regelen hoe klachten worden behandeld, het schrijft voor waaraan een klachtenregeling moet voldoen. Het geeft iedere zorgontvanger het recht op een onafhankelijk oordeel over een klacht.

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is iedere zorgaanbieder verplicht om (art. 2, lid 1):

*“een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt, en deze regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten te brengen.”*

#### WKKGZ:

Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg.

Zorgverlener: een Zelfstandig zorgaanbieder (ZZPer in de zorg) een natuurlijk persoon die medische zorg verleent, als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en zich aangesloten heeft bij Klachtenportaal Zorg ; een rechtspersoon die een instelling in stand houdt, zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en zich heeft aangesloten Klachtenportaal Zorg.

Zorgontvanger: een natuurlijke persoon aan wie de Zorgverlener zorg of dienstverlening heeft verleend.

Klager: is de zorgontvanger die de klacht indient, of de persoon die namens de zorgontvanger de klacht indient.

Aangeklaagde: de zorgverlener op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie van de zorg en/of enig handelen of nalaten van aangeklaagde jegens klager.

Klachtenbehandeling: het proces van ontvangen van de klacht tot het komen tot een oplossing van de klacht, of het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

Klachtenfunctionaris: degene die bij Klachtenportaal Zorg belast is met de opvang van klachten en bemiddeling tussen klager en aangeklaagde.

**Klachtencommissie:** De commissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht en eventueel aanbevelingen of advies geeft aan de aangeklaagde.

### **Doelstelling Klachtenportaal Zorg**

- Recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde door te voorzien in een zorgvuldige klachtenbehandeling.
- Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- Het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en zo mogelijke tekortkomingen in zorg te signaleren.

### **Uitgangspunten bij de klachtenafhandeling**

- Een vlotte afhandeling van de klacht volgens een vaste procedure, zoals vastgelegd in dit klachtenreglement.
- De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

### **Lidmaatschap van Klachtenportaal Zorg**

Zelfstandig zorgverleners ( ZZP'ers in de zorg) kunnen gebruik maken van de klachtenregeling Klachtenportaal Zorg door lid te worden.

Kleinschalige zorginstellingen kunnen via BVKZ gebruik maken van de klachtenregeling Klachtenportaal Zorg, door lid te worden.

### **Bekendmaken Klachtenregeling bij zorgontvangers.**

Het is wettelijk verplicht om aansluiting bij Klachtenportaal Zorg onder de aandacht te brengen bij zorgvragers. De zorgaanbieder draagt hier zelf de verantwoordelijkheid voor. Zorgontvangers dienen te weten op welke wijze ze een klacht kunnen indienen en daarvoor hebben ze minimaal een naam, lidmaatschapsnummer en website nodig van Klachtenportaal Zorg.

### **Een klacht kan worden ingediend bij**

- De zorgverlener op wie de klacht van toepassing is
- De zorgaanbieder
- De klachtenregeling waarbij de zorgverlener op wie de klacht van toepassing is, is aangesloten

Een klacht over een zorgaanbieder aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg wordt ingediend:

- via de site <http://klachtenportaalzorg.nl> via het klachtenformulier
- Contact via de mail [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- schriftelijk, door de klacht te sturen aan: Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601AD Enkhuizen.

Het indienen van een klacht sluit niet uit dat de klager zich ook kan wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege, de civiele rechter en/of het openbaar ministerie.

Als de klacht door een externe instantie in behandeling wordt genomen, kan het Klachtenportaal Zorg in overleg met klager treden om te bepalen of de behandeling van de klacht voortgezet moet worden.

Klachten met betrekking tot de verleende zorg door aangesloten zorgaanbieders worden behandeld met inachtneming van onderstaand reglement.

## **REGLEMENT**

### **1. Indienen klacht**

Een klacht kan worden ingediend door:

- de zorgontvanger
- de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgontvanger (mentor, curator of de schriftelijk gemachtigde van de zorgontvanger)
- de zaakwaarnemer van de zorgontvanger die zijn zaken niet zelf kan behartigen
- een nabestaande (naast staande) van de zorgontvanger indien deze is overleden.

Indien de klager niet de zorgontvanger is en zijn hoedanigheid niet aanstonds duidelijk is, is de klachtenfunctionaris bevoegd de klager te verzoeken zijn bevoegdheid aan te tonen.

### **2. Vereisten klacht**

Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en/of e-mailadres van de klager zijn vermeld en, als klager niet de zorgontvanger is, welke zorgontvanger het betreft
- duidelijk is op wie (welke zorgverlener) de klacht betrekking heeft
- welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen
- duidelijk is wat de klacht inhoudt
- het klaagschrift in het Nederlands gesteld is
- de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht niet langer geleden zijn dan vijf jaar voor de datum van de klacht
- de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn plaats vonden in de periode van lidmaatschap van Klachtenportaal Zorg door de betreffende zorgverlener

### **3. Ontvangstbevestiging**

- De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

### **4. Rol van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg**

- De klachtenfunctionaris neemt een ingediende klacht in behandeling en is belast met de eerste beoordeling.
- Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de zorgontvanger vermeldt de klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging aan de klager.
- De klachtenfunctionaris heeft de taak een bijdrage te leveren aan de oplossing van klachten over zorgaanbieders, die zich bij Klachtenportaal Zorg hebben aangesloten, met name door partijen met elkaar in gesprek te brengen.
- De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op en heeft als bemiddelaar het doel te komen tot een oplossing in de klacht naar tevredenheid van de klager en aangeklaagde.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten.
- Indien de klacht niet tot een oplossing is gebracht en klager de procedure wenst voort te zetten dan wel de klager geen bemiddeling maar een oordeel van de klachtencommissie wenst, zal de klachtenfunctionaris de klacht doorgeleiden naar de klachtencommissie.
- Indien de klacht betrekking heeft op evident structureel onverantwoorde levering van zorg of geweldsincidenten meldt de klachtenfunctionaris deze zo spoedig mogelijk aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Klager en aangeklaagde worden over de melding aan IGZ geïnformeerd.

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het aanleveren van het geanonimiseerde jaarrapport, dat opgevraagd kan worden en wordt ingestuurd aan de IGZ.

## **5. Taal**

De gehele procedure wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Degene die de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, is zelf verantwoordelijk voor een tolk.

## **6. Reactie aangeklaagde**

De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en verzoekt hem of haar op de klacht te reageren, waarbij een termijn voor reactie wordt bepaald.

## **7. Taak van de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg**

- Op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, of de klager een oordeel wenst van de klachtencommissie wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.
- De klachtencommissie heeft tot taak een onafhankelijk oordeel te geven over de klacht.
- De klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de juridische aansprakelijkheid respectievelijk schadevergoeding.

## **8. Samenstelling klachtencommissie**

De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg bestaat uit drie onafhankelijke leden en wordt bijgestaan door een secretaris

- de voorzitter en secretaris zijn jurist
- de leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van klachtenbehandeling en/of zorg.

## **9. Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar taak de volgende bevoegdheden:

- het schriftelijk of mondeling horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de behandeling van de klacht relevante stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden, dit laatste ter beoordeling van de betreffende zorgverlener;
- het inschakelen van deskundigen.

## **10. De behandeling van een klacht**

- Na ontvangst van de klacht, wordt de start van de klachtenprocedure bevestigd aan klager en aangeklaagde.
- Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet voldoende informatie bevat, wordt klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken zijn klaagschrift aan te vullen.

## **11. Beslissing tot het niet behandelen van een klacht**

De klacht wordt niet in behandeling genomen als

- de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
- dezelfde klacht nog in behandeling is bij Klachtenportaal Zorg ;
- het klaagschrift niet aan de eisen voldoet;
- de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1 van dit reglement;
- de klacht geen behandel-/zorgrelatie betreft, of
- er reeds eerder een klacht over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in kennis van de beslissing de klacht niet te behandelen en daarmee eindigt de procedure.

## **12. Toestemmingsverklaring**

- Klager wordt door de secretaris gevraagd een toestemmingsverklaring te ondertekenen op grond waarvan de leden van de klachtencommissie kennis mogen nemen van informatie uit een medisch of zorgdossier van klager.
- Indien de klager een ander is dan de zorgontvanger is het wenselijk (indien mogelijk) te beschikken over een verklaring van de zorgontvanger dat hij instemt met kennisname van zijn gegevens door de klachtencommissie.

## **13. Hoor en wederhoor**

- De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid binnen drie weken schriftelijk op de klacht te reageren.
- De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
- Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

## **14. Termijn uitspraak**

- De klachtencommissie doet binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht door de commissie een uitspraak.
- Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de secretaris de klager en de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij de uitspraak tegemoet kunnen zien.

## **15. Inhoud uitspraak**

Iedere uitspraak van de klachtencommissie bevat:

- naam van klager en aangeklaagde
- de relevante feiten en omstandigheden
- de klacht
- de standpunten van de klager en de aangeklaagde
- de wijze waarop de klacht is behandeld
- het oordeel van de klachtencommissie: ongegrondverklaring van de klacht of gedeeltelijk of geheel gegrondverklaring van de klacht, en de motivering daarvan
- eventuele aanbevelingen of advies
- de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben

en wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie.

## **16. Toezending afschrift**

Afschrift van de uitspraak over een klacht wordt gestuurd aan:

- klager
- aangeklaagde
- Klachtenportaal Zorg.

## **17. Vervolg op uitspraak**

Indien de klacht (ten dele) gegrond is verklaard, dient de zorgverlener binnen vier weken na

ontvangst van de uitspraak, aan de commissie en de klager schriftelijk mee te delen of hij/zij naar aanleiding van het oordeel en de eventuele aanbevelingen of advies van de commissie redenen ziet tot het nemen van maatregelen en zo ja, welke en op welke termijn.

#### **18. Einde procedure**

De klacht is afgehandeld:

- op het moment dat de klager tevreden is met de bemiddeling, de reactie en/ of afspraken met de aangeklaagde, dan wel,
- indien de klacht aan de commissie is voorgelegd, met de uitspraak van de klachtencommissie.

#### **19. Stopzetting behandeling klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van een klacht door Klachtenportaal Zorg wenst. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris resp. de secretaris van de commissie dit mee aan de aangeklaagde en de klager.

#### **20. Geheimhouding**

Klachtenportaal Zorg en leden van de klachtencommissie zijn, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, verplicht om de informatie die hen ten behoeve van de klachtbehandeling ter beschikking wordt gesteld geheim houden.

#### **21. Privacy**

Persoonlijke gegevens in het kader van de klachtenprocedure worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.

#### **22. Bewaarplicht**

- Klachtenportaal Zorg bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard.
- Uitspraken worden geanonimiseerd gearhiveerd.

#### **23. Verslaglegging**

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden.
- Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de commissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.
- Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
- Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd aan zorgaanbieders en zorgontvangers die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

#### **24. Slotbepaling**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de klachtenfunctionaris dan wel, indien de klacht is voorgelegd aan de klachtencommissie, de voorzitter van de klachtencommissie.

**Dit reglement geldt voor onbepaalde tijd - in ieder geval tot het in werking treden van het klachtenreglement Wkkgz -en treedt in werking op 10-02-2013**