Klachtenregeling Kliniek Lange VoorhouT
per 1 januari 2017

Toepassingsgebied

Artikel 1
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 Kliniek Lange VoorhouT.

Begripsomschrijving

Artikel 2
In dit reglement wordt verstaan onder:

Klachtenreglement: dit document, waarin de opvang en afhandeling van klachten staat omschreven in het kader van de artikelen 13 tot en met 17 WKKGZ;

Zorgaanbieder: Kliniek Lange VoorhouT

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 stichting 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;

Klachtenfunctionaris: een door de namens de zorgaanbieder aangestelde natuurlijke persoon die tot taak heeft klachten te bemiddelen volgens artikel 15 WKKGZ;

Klacht: is een door een klager bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder ingediend bezwaar tegen de wijze van zorg- of dienstverlening door of vanwege de zorgaanbieder;

Doel

Artikel 3
1. Het doel van dit klachtenreglement is een effectieve en laagdrempelige klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris, gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing van de klacht.
2. Eventueel kan een klachtenfunctionaris een advies uitbrengen aan de zorgaanbieder ter verbetering van de zorg.

Taken en bevoegdheden

Artikel 4
1. De taak van de klachtenfunctionaris bestaat uit:
   a. het vaststellen van de ontvankelijkheid van de klacht;
      het inventariseren van de oorzaken van de klacht;
   b. het pogen om consensus te bereiken tussen beide partijen over de oorzaken van de

klacht;
c. het pogen om in samenspraak met beide partijen te werken aan een oplossing van de klacht;
d. het pogen om de eventueel geschade relatie tussen patiënt en zorgaanbieder te herstellen;
e. en het maken van een verslag van de bemiddelingspoging.

2. De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het onafhankelijk uitvoeren van de taken, zoals omschreven in lid 1 en de zorgaanbieder is verplicht om de klachtenfunctionaris hiertoe in de gelegenheid te stellen.
3. 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.

Artikel 5

1. De taak van de zorgaanbieder bestaat uit:
   a. het kenbaar maken van deze klachtenregeling aan zijn patiënten;
   b. het aan zijn patiënten kenbaar maken hoe een klacht in te dienen;
   c. het gezamenlijk met de klager en de klachtenfunctionaris werken aan een oplossing voor de klacht die is ingediend;
   d. voorts alles hetgeen redelijkerwijs mag worden verwacht van een zorgaanbieder ten opzichte van een klacht.
2. Mocht een klacht binnenkomen, dan mag een zorgaanbieder pogen tot een snelle oplossing te komen met de klager alvorens een klachtenfunctionaris aan te stellen.

Indienen klacht

Artikel 6

1. Een klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris van zorgaanbieder, dit kan zowel schriftelijk als elektronisch middels een klachtbrief.
2. 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.
3. 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.
4. 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).

Ontvankelijkheid

Artikel 7

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 6 lid 4 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;

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.

Bemiddelingspoging klacht

Artikel 8

1. Gezien de korte termijn van klachtbemiddeling, zal de communicatie elektronisch of telefonisch geschieden.
2. Een uitzondering wordt gemaakt voor klagers die aangeven elektronisch minder vaardig te zijn.

Artikel 9

1. De werkwijze bij de bemiddeling van een klacht is als volgt:
   a. de zorgaanbieder wordt verzocht binnen één week na ontvangst van de klachtbrief een klachtenfunctionaris aan te stellen;
   b. eveneens binnen één week maakt de zorgaanbieder een schriftelijk verslag, waarin hij uiteenzet wat volgens hem geleid heeft tot de klacht;
   c. uiterlijk binnen vijf weken na ontvangst van de klachtbrief zoals omschreven in art. 6 lid 2 vindt een bijeenkomst plaats waarbij klager, zorgaanbieder en klachtenfunctionaris aanwezig zijn om te zoeken naar een passende oplossing van de klacht.
   d. alvorens te komen tot een oplossing, wordt door de klachtenfunctionaris gepoogd om te komen tot consensus over de oorzaken van de klacht;
   e. 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.
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.

Eindverslag klachtbemiddeling

Artikel 10

1. Het eindverslag klachtbemiddeling wordt gemaakt door de klachtenfunctionaris.
2. In het eindverslag van de klachtbemiddeling staat het volgende:
   - de motivatie omtrent de ontvankelijkheid van de klacht;
   - de standpunten van beide partijen inzake de klacht;
   - een verslag van de bemiddelingspoging;
   - het resultaat van de bemiddelingspoging, de gemaakte afspraken;
   - tot slot, alle eventuele bijzonderheden die niet onvermeld behoren te blijven.
3. Indien de klachtbemiddeling anders is verlopen, wordt een verslag van deze bemiddelingspoging gemaakt die zoveel mogelijk aansluit bij de punten genoemd in artikel 11 lid 2, indien nodig aangevuld met andere punten.

Artikel 11

1. Uiterlijk zes weken na ontvangst van de elektronische of schriftelijke - volgens de vereisten van artikel 6 lid 2 opgestelde – klachtbrief verstuurt de klachtfunctionaris met het verslag van de bemiddelingspoging aan beide partijen.
2. Omwille van de vereiste zorgvuldigheid van het onderzoek kan de termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd.

3. De klachtenfunctionaris of zorgaanbieder doet hierover schriftelijke of elektronisch met redenen omkleed mededeling aan de klager.

Stopzetting bemiddeling klacht

Artikel 12
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.

Kosten

Artikel 13
1. Voor de klager is de klachtbemiddeling kosteloos.
2. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het aanstellen van een klachtenfunctionaris, als mede voor de financiële verplichtingen die hieruit voortvloeien.
3. Indien de zorgaanbieder tegen wie de klacht is ingediend niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet jegens de klachtenfunctionaris, is deze bevoegd zijn werkzaamheden in zake de bemiddeling te staken en schiet de zorgaanbieder alsdan tekort in diens wettelijke verplichting tot het aanwijzen van een klachtenfunctionaris.
4. Eventuele gemaakte niet-noodzakelijke (in objectieve zin) kosten door klager of zorgaanbieder voortkomende uit de bemiddeling van de klacht zijn voor eigen rekening.

Externe klachtenfunctionaris

Artikel 14
De zorgaanbieder heeft zich voor de bemiddeling van klachten aangesloten bij KlachtConsult. Nadat een klacht is binnengekomen, informeert de zorgaanbieder KlachtConsult voor het aanstellen van een klachtenfunctionaris.

Behandeling geschillen

Artikel 15
1. Indien de onvrede bij klager niet is weggenomen, heeft de klager de mogelijkheid om, conform de WKKGZ, in contact te treden met een geschillencommissie.
2. De zorgaanbieder heeft zich voor de behandelingen van geschillen aangesloten bij de Geschillencommissie EZa.

Slotbepalingen

Artikel 16
Wijziging van het reglement geschiedt door het bestuur van de stichting van de zorgaanbieder.

Artikel 17
In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de stichting van de zorgaanbieder.