

Klachtenregeling Alrijne Zorggroep

1 januari 2021

In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de ontevreden patiënt of bewoner behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Hoe klachten van patiënten en bewoners binnen het ziekenhuis en de verpleeghuizen van Alrijne Zorggroep behandeld worden, is vastgelegd in deze klachtenregeling. De klachtenregeling van Alrijne Zorggroep is gebaseerd op de modelklachtenregeling ziekenhuizen van de NVZ. De regeling voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd).

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliëntenraad:
de Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten en bewoners van Alrijne Zorggroep;
- c. cliëntvertrouwenspersoon Wzd:
natuurlijk persoon, niet in dienst van Alrijne Zorggroep, die advies en bijstand verleent aan de bewoner of vertegenwoordiger in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de bewoner, met zijn opname en verblijf in de accommodatie, of met het doorlopen van de klachtenprocedure, indien de bewoner of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt;
- d. patiënt/bewoner:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Alrijne Zorggroep zorg verleent of heeft verleend;
- e. geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- f. inspecteur:
een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- g. klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij of via de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt/bewoner in het kader van de zorg- en dienstverlening door Alrijne Zorggroep of door een persoon die voor Alrijne Zorggroep werkzaam is;

- h. klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen Alrijne Zorggroep, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten/bewoners hieromtrent;
- i. klachtenadviescommissie:
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies over een voorgelegde klacht geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt. De klachtenadviescommissie functioneert op basis van een vastgesteld reglement;
- j. klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ):
de KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd.
- k. klager:
de patiënt, bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- l. leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- m. oordeel:
een schriftelijke mededeling namens Alrijne Zorggroep met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Alrijne Zorggroep over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een oordeel kan ook zijn een bericht over de stand van zaken, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtenbehandeling;
- n. raad van bestuur:
de raad van bestuur van Alrijne Zorggroep;
- o. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- p. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Alrijne Zorggroep een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- q. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt/bewoner moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt/bewoner;
- r. wet / Wkkgz:
Wkkgz – wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- s. wet/ Wzd:
Wzd – Wet zorg en dwang
- t. Wzd functionaris:
ter zake kundige arts, gezondheidszorgpsycholoog of orthopedagoog-generalist, al dan niet in dienst van de zorgaanbieder, die door de zorgaanbieder is aangewezen om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan en die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken op het terrein van de verlenen van onvrijwillige zorg;
- u. zorg:
als zorg in de zin van deze regeling wordt aangemerkt de zorg verleend onder

- verantwoordelijkheid van Alrijne Zorggroep;
- v. zorgaanbieder:
een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener (in deze regeling: Alrijne Zorggroep);
- w. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een patiënt/bewoner terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt/bewoner kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris;
4. de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Artikel 3 De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt/bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van patiënten/bewoners, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt/bewoner, 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.
3. Indien een patiënt/bewoner tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt/bewoner in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt/bewoner dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 1 en 2 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
4. 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 3 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 beperkingen van de Wzd en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Alrijne Zorggroep onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert patiënten/bewoners, 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 helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van Alrijne Zorggroep tot stand komt bij klachten die niet onder de Wzd vallen en informeert de klager over de wijze waarop de klacht bij de klachtenadviescommissie of, wanneer het een klacht onder de Wzd betreft, bij de KCOZ kan worden ingediend;
 - e. hij informeert de klachtenadviescommissie, KCOZ en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
- 3. 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 onvrede de klacht betrekking heeft.
- 4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
- 5. 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. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
- 7. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van Alrijne Zorggroep.
- 8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
- 9. Klachten over de klachtenadviescommissie kunnen door de klager worden

ingediend bij de raad van bestuur.

Artikel 5 De Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

1. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft als taak de klager op zijn verzoek te adviseren en bij te staan met betrekking tot klachten over de zorg in samenhang met de Wzd.
2. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is extern en onafhankelijk van Alrijne Zorggroep. Stichting Zorgstem voert het vertrouwenswerk uit voor de regio van Alrijne Zorggroep: www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl .

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend.
 - Indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
 - De klacht kan ook worden ingediend via het (digitaal) modelklachtenformulier dat Alrijne Zorggroep op haar website beschikbaar heeft gesteld.
 - Een klacht op grond van de Wet zorg en dwang dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt/bewoner of namens de patiënt/bewoner met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt/bewoner;
 - d. diens nabestaanden, zoals bedoeld in artikel 1.1 van de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt/bewoner wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.
6. Onder de Wet zorg en dwang kunnen alleen klachten worden ingediend over de nakoming van een verplichting of over een beslissing over (Wzd, artikel 55):
 - a. de wilsbekwaamheid van een bewoner;
 - b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan;
 - c. het uitvoeren van onvrijwillige zorg;
 - d. het uitvoeren van onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties (buiten het zorgplan om, zoals bedoeld in artikel 15 Wzd);
 - e. het bijhouden van een dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - f. verlof of ontslag, als bedoeld in de artikelen 47 en 48 Wzd;
 - g. Tevens over de nakoming van een verplichting of over een beslissing van de Wzd-functionaris.

Artikel 7 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 6, ontvangt klager zo

- spoedig mogelijk een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris, indien gewenst, de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van Alrijne Zorggroep wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 17;
 - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een oordeel indien de klacht valt onder de Wkkgz: de klachtenadviescommissie onderzoekt de klacht en de raad van bestuur (na advies van de klachtenadviescommissie) oordeelt op de klacht;
 - d. verzoek om beslissing van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) indien de klacht valt onder de Wzd: de klachtenfunctionaris neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ. Alrijne Zorggroep krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload. Na ontvangst van de klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de mogelijkheden tot advies en bijstand bij het doorlopen van de verdere klachtenprocedure door de Cliëntvertrouwenspersoon. Zie verder voor behandeling door de KCOZ www.kcoz.nl .
NB De wettelijke bepalingen van beroep op de beslissing van de KCOZ (zoals beschreven in paragraaf 4.3 van de Wet zorg en dwang) zijn verder van toepassing.
 - e. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de interne schadebehandelaar worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar, MediRisk;
 3. De trajecten a t/m c vinden bij voorkeur in deze volgorde plaats. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is eventueel een gelijktijdige combinatie van trajecten a , b of c met traject e mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.
 4. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd) genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Artikel 8 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 7 vindt voortvarend, patiënt/bewonersgericht en oplossingsgericht plaats en conform de bepalingen

- van Wkkgz en Wzd.
2. De klachtenfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
 - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
 3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 7 lid 2 onder a.
 4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 7 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van Alrijne Zorggroep.

Artikel 9 Behandeling door de klachtenadviescommissie

Als de klager een formeel oordeel wenst van Alrijne Zorggroep (zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 sub c) dan dient hij hiertoe een schriftelijk verzoek in bij de ambtelijk secretaris van de klachtenadviescommissie. Om de behandeling van de klacht efficiënt te laten verlopen, dient de klager in het verzoek de klachtonderdelen te formuleren, waarin duidelijk is omschreven wat de beklagde(n) wordt verweten. De wettelijke termijn van de behandeling van de klacht gaat in op het moment dat de ambtelijk secretaris het schriftelijk verzoek om een formeel oordeel van klager heeft ontvangen.

Zie voor de samenstelling en werkwijze van de klachtenadviescommissie het 'reglement klachtenadviescommissie'.

Artikel 10 Oordeel raad van bestuur

1. Indien de raad van bestuur of klachtenadviescommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht op basis van de Wkkgz (traject als bedoeld in artikel 7 lid 2 sub c) meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenadviescommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 sub c en/of e is bepaald.
2. Indien de raad van bestuur of klachtenadviescommissie concludeert dat deze klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenadviescommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur of klachtenadviescommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

Artikel 11 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 7 lid 2 sub e als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar of de aansprakelijkheidsverzekeraar van Alrijne Zorggroep, te weten MediRisk.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager zijn vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of van deze termijn kan worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
5. De termijnen opgenomen in art. 10 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 7 lid 2 sub e).

Overige bepalingen

Artikel 12 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Alrijne Zorggroep met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 13 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 14 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere

omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtenbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Alrijne Zorggroep wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Alrijne Zorggroep besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Alrijne Zorggroep kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschilleninstantie ziekenhuizen (zie art. 15 lid 1).
6. Dit artikel is niet van toepassing bij klachten die op basis van de Wet zorg en dwang worden ingediend.

Artikel 15 Geschilleninstantie

1. Indien een klacht op grond van de Wkkgz, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie. Alrijne Zorggroep is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC): www.degeschillencommissie.nl.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van Alrijne Zorggroep te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Alrijne Zorggroep in het kader van de zorgverlening bij Alrijne Zorggroep indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van Alrijne Zorggroep worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Artikel 16 Geheimhouding

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.

Artikel 17 Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 7 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere

basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.

2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alrijne Zorggroep bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt/bewoner bewaard.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 20 Kosten

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

Artikel 21 Jaarverslag

Alrijne Zorggroep brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door Alrijne Zorggroep behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 22 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten/bewoners en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Alrijne Zorggroep geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten/bewoners en hun vertegenwoordigers.

Artikel 23 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.

2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de Cliëntenraad, de Vereniging Medische Staf en de klachtenadviescommissie.

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenadviescommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Cliëntenraad, de Vereniging Medische Staf en de Verpleegkundige Adviesraad en informerend aan de Ondernemingsraad.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2021.