



Klachtenregeling Ciro + B.V.

1. Achtergrondinformatie en wettelijk kader

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de ontevreden patiënt 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 binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die op 1 januari 2016 is ingegaan, verplicht zorgaanbieders om een klachtenregeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vervangt de wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en de Kwaliteitswet Zorginstellingen.

Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten, gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De Wkkgz bepaalt ook dat klagers het recht hebben om naar een externe geschilleninstantie te gaan indien zij ontevreden zijn over de wijze waarop de klacht is behandeld door de zorgaanbieder.

Verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend hoeft niet te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht worden verwijderd. De raad van bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt. Vanwege de mogelijkheid van een latere aansprakelijkheidsstelling worden in de praktijk klachten meestal minimaal 5 jaar bewaard, maar deze verwerking moet dan wel bij de Autoriteit Persoonsgegevens worden gemeld op grond van de Wbp.

De klachtenregeling Ciro+ B.V. is gebaseerd op de 'Modelklachtregeling NVZ/NFU/VKIG, versie 1 september 2016'.

2. Begripsomschrijving

Aangeklaagde

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft

Akkoordverklaring beroepsgeheim

Toestemmingsformulier waarmee klager de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie bevoegd maakt om de klacht te onderzoeken door inzage in het medisch dossier en behandelaren ontslaat van het beroepsgeheim, dit alles om de klachtenfunctionaris en of de klachtencommissie in staat te stellen om de klacht af te handelen

Cliëntenraad

De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Ciro.

Cliënt of patiënt

Natuurlijk persoon die zorg vraagt danwel aan wie Ciro zorg verleent of heeft verleend.

Geschil

Een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.

Inspecteur

Een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Klacht

Een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening.

Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder [Nota naar aanleiding van het verslag inzake het voorstel van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 32402), p.4-5]. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de zorgverzekeraar. Meer informatie hierover is terug te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.zorgnota.nl

Klachtenfunctionaris

Degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent.

Klachtenonderzoekscommissie

De commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel vel.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Klager

De patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht uit.

Oordeel

Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin 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.

Raad van Bestuur

De raad van bestuur van Ciro+ B.V.

Schadeclaim

Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

Termijn

De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.

Vertegenwoordiger

De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt.

Wet

Wkkgz – wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

Zorg

Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de volgende vormen van hulp:

- a) hulp voor de kosten waarvan een subsidie wordt verstrekt op grond van artikel 44 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of artikel 68 van de Zorgverzekeringswet;
- b) maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, openbare geestelijke gezondheidszorg, verslavingsbeleid en huishoudelijke verzorging als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Zorgaanbieder

Een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.

Zorgverlener

Een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

3. Doel

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- het vastleggen van een procedure om klachten van laagdrempelig en effectief op te vangen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- het afhandelen van klachten binnen wettelijke termijn en gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De medewerker

- Neemt uitingen van onvrede/klachten in ontvangst en schakelt klachtenfunctionaris in conform deze regeling
- Waarborgt geheimhouding

De klachtenfunctionaris

- Richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing en het herstel van de zorgrelatie, is hierbij verantwoordelijk voor het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor beide partijen
- Verricht zijn/haar werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
- Heeft professionele autonomie
- Kan zich rechtstreeks wenden tot de raad van bestuur/raad van commissarissen indien hij/zij wordt belemmerd bij de vervulling van zijn werkzaamheden conform de Wkkgz
- Waarborgt geheimhouding en neemt geen actie zonder uitdrukkelijke toestemming van de klager

OR en CR

- De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling.
- Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

Raad van Bestuur

- Garandeert professionele autonomie van de klachtenfunctionaris
- Draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris
- Draagt er zorg voor dat de klachtenprocedure op adequate onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers
- Evalueert de klachtenprocedure structureel conform procedure documentbeheer en betreft ten minste de klachtenfunctionaris, CR en OR bij de evaluatie.

5. Werkwijze

Informerende van de patiënt

De medewerker

- Wijst de patiënt erop dat Ciro een klachtenregeling hanteert;
- Wijst de patiënt op de brochure klachtenregeling en informatie op de website;
- Meldt de patiënt dat Ciro beschikt over een klachtenfunctionaris en hoe deze te bereiken is.

Opvangen signaal van onvrede

De medewerker

- Biedt een luisterend oor als hij/zij wordt benadert met een uiting van onvrede;
- Brengt in geval van geen betrokkenheid bij de onvrede van de klager de betrokken medewerker op de hoogte;

- Stelt de klager in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem/haar te bespreken;
- De betrokken medewerker tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
- Verwijst de klager naar de klachtenfunctionaris indien aan de onvrede niet naar wens van klager tegemoet kan worden gekomen
- Registreert de onvrede en ondernomen actie in de iTask.

Klachtenbehandeling

Indienen van een klacht door de klager

- Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
 - de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
- Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 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.

De klachtenfunctionaris

- Registreert mondeling geuite klachten door patiënt of diens vertegenwoordiger in de iTask
- Neemt geautomatiseerde actiepunten van geregistreerde klachten binnen 3 werkdagen in behandeling
- Stuurt binnen 5 werkdagen een bevestiging naar klager in geval van schriftelijke of elektronisch ingediende klacht
- Bespreekt de klacht met de klager en informeert de klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling
- De klager bepaalt, na informatie van de klachtenfunctionaris, het vervolgtraject*. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - **verzoek om registratie:**
indien klager geen oordeel van Ciro wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd;
 - **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:**
de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling; registreert acties en handelt de klacht af indien de bemiddeling heeft geleid tot een bevredigende oplossing voor de klager (binnen 4 weken).
Indien geen bevredigd resultaat is bereikt kan de klager alsnog besluiten een oordeel te vragen. De wettelijke termijn om een formeel oordeel van de zorgaanbieder gaat in vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van de klager.
 - **verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie van het MUMC+ onderzoekt de klacht en brengt een advies uit aan de raad van bestuur Ciro. De raad van bestuur Ciro oordeelt op de klacht;

- **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld of aansprakelijkheidsverzekeraar.
- Indien de klacht op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft, en de klager een gecombineerde behandeling van de klacht op prijs stelt, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht in ingediend. Afgesproken wordt wie de klacht coördineert en hoe de klacht wordt behandeld (toestemming patiënt is vereist).
- Informeert de klachtenonderzoekscommissie van Ciro zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen indien de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, een verzoek om een oordeel heeft ingediend.
- Informeert de schade-behandelaar van Ciro zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen indien de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, een verzoek om een financiële vergoeding heeft ingediend.

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

Oordeel raad van bestuur

- De raad van bestuur laat zich adviseren door de klachtenonderzoekscommissie van het MUMC+
- Het oordeel wordt binnen 6 weken schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
- Indien de raad van bestuur voorziet dat er voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, vóór het verstrijken van de termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Tevens deelt hij mee binnen welke termijn het oordeel alsnog zal worden gegeven. De verlengde termijn bedraagt maximaal 4 weken.
- Attendeert de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, op de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de geschilleninstantie. Vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

In behandeling nemen schadeclaim

- Indien de klacht als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar /aansprakelijkheidsverzekeraar
- Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
- 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.
- 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.

Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris

- 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 de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
- 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 de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
- 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.
- In geval van dringende reden kan Ciro 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 kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Geschilleninstantie Ziekenhuizen

- Indien een klacht, na behandeling conform deze klachtenprocedure, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan het geschil dan voorleggen aan de geschilleninstantie.
- De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van Ciro 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 Ciro in het kader van de zorgverlening bij Ciro indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
- Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het bedoelde oordeel van de Ciro worden ingediend bij de geschilleninstantie.
- De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement is te vinden op de website van de geschillencommissie ziekenhuizen (<https://www.degeschillencommissie.nl/>).

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.

6. Rapportage en archivering

Registratie en analyse van klachten

- Alle klachten worden geregistreerd en geclassificeerd volgens het klachtenregistratieformulier in een daartoe opgezette database;

- Deze database wordt op reguliere basis geanalyseerd en besproken in de commissie kwaliteit, veiligheid en arbo (KVA)
- De commissie KVA doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van processen en procedures.
- De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

Archivering en bewaartermijn

- Ciro bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt maximaal 2 jaar bewaard. Ciro is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen. De reden hiervan wordt aan de klager meegedeeld.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden separaat van het medisch dossier bewaard.

7. Overige bepalingen

Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Kosten

- Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten inrekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
- 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.

| | |
|------------------------|--|
| Type document | : procedure |
| Auteur | : R. Stevens, manager kwaliteit en innovatie |
| Beoordelaars | : Cliëntenraad, Ondernemingsraad en klachtenfunctionaris |
| Autorisator | : drs. I. Augustin, Raad van Bestuur |
| Datum inwerkingtreding | : 06-04-2017 |