

## KLACHTENREGLEMENT

### REGLEMENT KLACHTENFUNCTIONARIS

1. BEGRIPSBEPALINGEN
2. DOELSTELLING VAN DE KLACHTREGELING
3. SAMENSTELLING EN TOTSTANDKOMING KLACHTENFUNCTIONARIS
4. POSITIE VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS
5. TAKEN VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS
6. BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS
7. INDIENING VAN DE KLACHT
8. ONTVANGST VAN DE KLACHT
9. ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT
10. BEMIDDELING
11. BEHANDELING VAN DE KLACHT
12. UITSpraak VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS
13. GEVOLGEN VAN DE UITSpraak
15. REGISTRATIE EN BEWARING
16. JAARVERSLAG
17. GEHEIMHOUDING EN PRIVACY
18. KOSTEN VAN DE PROCEDURE
19. FACILITEITEN VOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS
20. BEKENDMAKING VAN DE KLACHTENREGELING
21. REGELING VAN BEZWAREN
22. SLOTBEPALINGEN

### ARTIKEL 1

#### BEGRIJSBEPALINGEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder: degene die de zorg verleent c.q. heeft verleend of personen die werkzaam zijn voor deze zorgaanbieder, in dit reglement: stichting Gynaecologisch Centrum Alkmaar, GCA, te Alkmaar
- b. cliënt/patiënt: natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder.
- c. klager: degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door iemand anders namens de cliënt, door een nabestaande van een inmiddels overleden cliënt.  
Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen maar wel geregistreerd.  
Medewerkers verbonden aan de zorgaanbieder kunnen niet als klager optreden.
- d. beklagde: iedere persoon die verbonden aan de zorgaanbieder werkzaam is, of de organisatie van de zorgaanbieder in het algemeen.
- e. klachtenfunctionaris: de persoon die door de zorgaanbieder in het kader van de klachtenregeling hiervoor is aangewezen.
- f. klacht: een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de zorgaanbieder of van een voor hem werkzame personen.
- g. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- h. hij/zij: in deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

## **ARTIKEL 2**

### **DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING**

2. De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het recht doen aan de individuele cliënt/patiënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten te bieden.
- b. het zo mogelijk en indien door de klager gewenst bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde.
- c. een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van de zorgaanbieder over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening.

## **ARTIKEL 3**

### **DE KLACHTENFUNCTIONARIS: SAMENSTELLING EN TOTSTANDKOMING**

Klachtenfunctionaris:

3.1 De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke persoon die niet werkzaam is in het GCA en die is aangesteld door de zorgaanbieder om in eerste instantie door gesprek(ken) met klager(s) en beklaagden te komen tot een bevredigende oplossing voor het probleem van de klager. Deze gesprekken dienen behalve het tegemoet komen aan de klager ook de gelegenheid aan de zorgaanbieder te geven om van deze klacht te leren en het bedrijfsproces te verbeteren. Deze verbetering van het bedrijfsproces wordt aan de klager voorgelegd.

Indien de klager zich niet tevreden voelt met de aangedragen oplossing van het conflict staat het hem geheel vrij een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Klachtenfunctionaris(sen) worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggenspraak van hun organisatie deel aan de besluitvorming.

Heeft een klacht betrekking op één van de klachtenfunctionarissen dan onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van de klacht.

De zorgaanbieder kan een lid ontslaan uit zijn functie.

De zorgaanbieder voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid, met inachtneming van het hiervoor in dit artikel 3 bepaalde.

## **ARTIKEL 4**

### **POSITIE VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

4.1. De klachtenfunctionaris is een adviseur van de zorgaanbieder.

4.2. Het advies c.q. de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris n.a.v. een klacht gelden voor de zorgaanbieder als zwaarwegend advies.

## **ARTIKEL 5**

### **DE KLACHTENFUNCTIONARIS: TAKEN**

- a. het (doen) voorlichten van cliënten, klagers en beklaagden over de klachtenregeling
- b. het in ontvangst nemen van klachten
- c. het beoordelen van de ontvankelijkheid van ontvangen klachten
- d. het zo mogelijk (doen) bemiddelen bij klachten
- e. het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie)
- f. het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen
- g. het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de zorgaanbieder (over mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van zorg)
- h. het (doen) registreren van klachten en het uitbrengen van periodieke (geanonimiseerde) rapportages

## **ARTIKEL 6**

### **DE KLACHTENFUNCTIONARIS: BEVOEGDHEDEN**

6. De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- a. proberen de relatie tussen partijen te herstellen alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan
- b. het instellen van een zelfstandig onderzoek
- c. het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van de cliënt en zo nodig na overleg met de zorgaanbieder, met inachtneming van de wettelijke beperkingen
- d. het oproepen en horen van personen (binnen de instelling) die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken
- e. het eventueel horen van getuigen
- f. het zo nodig inschakelen van deskundigen
- g. toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van de zorgaanbieder, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

## **ARTIKEL 7**

### **INDIENING VAN DE KLACHT**

7.1. De klager dient de klacht schriftelijk in onder vermelding van de naam en de geboortedatum van de klager (en bij vertegenwoordiging tevens de naam van de cliënt) en de reden van de klacht.

7.2. In geval van vertegenwoordiging van de cliënt kan de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt.

Eventueel kan de klachtenfunctionaris besluiten om rechtstreeks contact met de cliënt te zoeken.

7.3. Klachten kunnen op de volgende plaatsen worden ingediend:

- het secretariaatsadres van de klachtenfunctionaris
- de betrokken zorgaanbieder

7.4.1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.

7.4.2. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklagde tot een oplossing te komen, wijst de klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheid hiertoe en op de mogelijkheid tot ondersteuning daarbij.

## **ARTIKEL 8**

### **ONTVANGST VAN DE KLACHT**

8.1. De functionaris zendt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klager en licht deze in over de verdere procedure.

8.2.1. De functionaris stelt degene op wie de klacht betrekking heeft binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de indiening van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

8.2.2. De functionaris stelt daarnaast de zorgaanbieder binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de indiening.

## **ARTIKEL 9**

### **ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT**

9.1. Een klacht is niet ontvankelijk, als

- de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen
- de klacht anoniem is ingediend
- de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is)
- een gelijke klacht van de cliënt nog bij (een van) de klachtenfunctionaris(sen) in behandeling is.

- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan  
- de gedraging zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is.

9.2. Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtenfunctionaris.

9.3. Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de klachtenfunctionaris dit binnen 30 dagen, schriftelijk, onder vermelding van reden, mee aan de klager.

9.4. Wanneer een klacht tevens een schadeclaim of een aansprakelijkheidstelling bevat, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager en de zorgaanbieder teneinde de verdere afhandeling daarvan te bepalen.

9.5. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 1 jaar na afsluiting van de betreffende behandeling gehanteerd, tenzij blijkt dat een onderzoek naar en uitspraak over de gegrondheid van de klacht nog mogelijk is.

## **ARTIKEL 10** **BEMIDDELING**

10.1. De functionaris kan bemiddeling tussen cliënt (klager) en beklagde bevorderen teneinde een oplossing of regeling van de klacht te realiseren. Een poging tot bemiddeling vindt alleen met instemming van de cliënt plaats.

De functionaris kan de taak van bemiddeling opdragen aan één van haar leden of een andere geëigende persoon/instantie om bemiddeling verzoeken.

10.2. De functionaris die is belast met de bemiddeling van een klacht doet verslag van het resultaat daarvan aan de directie van het Gynaecologisch Centrum.

10.3. Wanneer de klacht door de bemiddeling is opgelost vindt er geen behandeling meer plaats door de klachtenfunctionaris, mits beide partijen daarmee instemmen.

## **ARTIKEL 11** **BEHANDELING VAN DE KLACHT**

11.1. Wanneer de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klager alsnog in de gelegenheid gesteld duidelijkheid te verschaffen.

11.2. De functionaris stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte toestemming van de klager gevraagd.

11.3. De functionaris stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.

11.4. Klager en beklagde worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de zaak. Dit is ter beslissing aan de klachtenfunctionaris.

11.5. Beiden kunnen zich bij de mondelinge behandeling laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Bij de mondelinge behandeling van de klacht kan de functionaris bezien of alsnog een oplossing/regeling in der minne kan worden bereikt.

11.6.1. Zowel klager als beklagde kan zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

11.6.2. Zowel klager als beklagde kunnen bij de behandeling verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen. Ingeval klager of beklagde getuigen of deskundigen wil laten verschijnen, richt hij daartoe uiterlijk één week voor de datum van de bijeenkomst een schriftelijk verzoek aan de klachtenfunctionaris. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige of deskundige bekendgemaakt. De klachtenfunctionaris beslist over de toelating van deze getuige(n) en/ of deskundige(n).

11.7. Aan de instelling verbonden medewerkers die door de functionaris worden opgeroepen, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de zorgaanbieder.

11.8. Klager en beklagde hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtenfunctionaris beschikt. Dit recht op inzage geldt voor zo ver daarmee niet de privacy van derden in het geding is.

11.9. De functionaris draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

## **ARTIKEL 12**

### **UITSPRAAK VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

12.1. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtenfunctionaris tot een uitspraak.

12.2. De uitspraak van de functionaris omvat de volgende elementen:

- een oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- het oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond
- een voldoende motivering van het oordeel
- een advies over eventuele maatregelen t.a.v. de beklagde
- een advies over eventuele genoegdoening van de klager/cliënt
- een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.

12.3. Het streven is gericht op het bereiken van consensus.

12.4. De functionaris komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht tot een uitspraak. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de functionaris de termijn verlengen en doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager, de beklagde en de zorgaanbieder, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen het oordeel zal worden uitgebracht.

12.5. De klachtenfunctionaris doet haar uitspraak binnen 14 dagen toekomen aan de klager, de beklagde en de zorgaanbieder.

## **ARTIKEL 13**

### **GEVOLGEN VAN DE UITSPRAAK**

13.1. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtenfunctionaris deelt de zorgaanbieder aan de klager, de beklagde en aan de klachtenfunctionaris schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

13.2. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de zorgaanbieder dit met opgave van redenen mee aan de klager, de beklagde en de klachtenfunctionaris, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **ARTIKEL 14**

### **ORGANISATIE VAN DE WERKZAAMHEDEN**

14.1. De klachtenfunctionaris legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen rapport, met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.

## **ARTIKEL 15**

### **REGISTRATIE EN BEWARING**

15.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.

15.2. Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie c.q. stukken bevat:

- een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht
- naam, adres en telefoonnummer van klager
- de naam van de beklagde
- locatie of adres van diens beroepsuitoefening
- de datum waarop c.q. periode waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben leiden
- de datum van indiening van de klacht
- de inhoud van de klacht
- doel van de klager
- vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken
- verslag van de behandeling

- een uitspraak over de klacht met voldoende motivering,

Vergezeld van de eventuele aanbevelingen c.q. het advies aan de directie.

15.3. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.

15.4. De functionaris draagt in samenwerking met de zorgaanbieder zorg voor een goede realisering van de rechten van de geregistreerde. Deze betreffen het recht op mededeling; het recht op inzage en afschrift; het recht op aanvulling, correctie en/of vernietiging; het recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden.

15.5. De functionaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.

De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

15.6. Bewaring vindt gescheiden van het op de behandeling van de patiënt/cliënt betrekking hebbende dossier plaats.

15.8. De registratie en de dossiers worden gedurende 3 jaar bewaard in het archief, tenzij klager eerder om vernietiging verzoekt.

## **ARTIKEL 16**

### **JAARVERSLAG**

16.1. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd, openbaar verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de commissie, en de evaluatie van de klachtenprocedure.

Dit verslag wordt uitgebracht aan de zorgaanbieder die voor verdere verspreiding zorgt.

## **ARTIKEL 17**

### **GEHEIMHOUDING EN PRIVACY**

17.1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.

17.2. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van zijn/haar aanstelling.

## **ARTIKEL 18**

### **KOSTEN VAN DE PROCEDURE**

18.1. Voor de procedure van behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris worden aan klager en beklagde geen kosten in rekening gebracht.

De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige alsmede overige kosten komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

## **ARTIKEL 19**

### **FACILITEITEN VOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

19.1. De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de klachtenfunctionaris.

19.3. De klachtenfunctionaris(sen) ontvangen van de zorgaanbieder een (on)kostenvergoeding.

## **ARTIKEL 20**

### **BEKENDMAKING VAN DE KLACHTENREGELING**

20.1. De zorgaanbieder draagt zorg voor bekendmaking van deze regeling via opname op de website.

## **ARTIKEL 21**

### **REGELING VAN BEZWAREN**

21.1. Klager, beklaagde en/of een klachtenfunctionaris kan bezwaar maken tegen deelneming van een klachtenfunctionaris aan de behandeling van de klacht. Hij/zij dient dit te doen met opgaaf van redenen.

De beide klachtenfunctionarissen beoordelen het bezwaar. Aft de klachtenfunctionaris het bezwaar gegrond dan neemt de andere klachtenfunctionaris deel aan de behandeling.

21.2. Indien (een van) de betrokkenen bij de behandeling van een klacht van mening (is) zijn dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd, kan bemiddeling worden gevraagd bij de Geschillencommissie via de ZKN ( Ziekenhuis Keurmerk Nederland).

21.3. Wanneer na indiening van het bezwaar bij de Stichting Gynaecologisch Centrum Alkmaar, deze onvoldoende maatregelen treft, kan de betrokkene de kantonrechter van de plaats waar de zorgaanbieder is gevestigd schriftelijk verzoeken om de zorgaanbieder te bevelen het klachtenreglement na te leven.

Dit kan slechts gebeuren nadat de zorgaanbieder schriftelijk is aangesproken op naleving van de wet c.q. het klachtenreglement en een redelijkheid in staat is gesteld om dit verzoek na te komen en pas na inschakeling van de Geschillencommissie.

## **ARTIKEL 22**

### **SLOTBEPALINGEN**

22.1. Een evaluatie van deze regeling door de zorgaanbieder zal plaatsvinden om de 4 jaar.

22.2. Dit reglement kan eerder door de zorgaanbieder worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en gehoord hebbende de klachtenfunctionaris.

22.3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de zorgaanbieder na overleg met de klachtenfunctionaris.

22.4. Door het ZKN lidmaatschap is de Stichting Gynaecologisch Centrum Alkmaar verplicht aangesloten bij de Geschillencommissie .

**De klachtenfunctionaris** van stichting GCA is per post aan te schrijven op: postbus 20, 1800AA Alkmaar.