

Klachtenreglement

Inleiding

In Nederland zijn zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling op te stellen. Dit staat in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het is van belang dat een klacht zorgvuldig wordt onderzocht waarbij de bevindingen tevens aanleiding kunnen geven tot verbeteringen in het zorgproces. De klachtenregeling wordt in de volgende artikelen uitgewerkt.

Artikel 1 : begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Keizer Kliniek, gevestigd op meerdere locaties in Nederland, erkend als Zelfstandig Behandelcentrum:

De directie de directie van Keizer Kliniek;

Klachtenfunctionaris de functionaris binnen Keizer Kliniek die belast is met het afhandelen van een formeel gemelde klacht aan Keizer Kliniek; Dit betreft een onafhankelijke functie. De klachtenfunctionaris heeft directe toegang tot de directie en treedt ook op als klachtenconsulent voor de klager.

Klacht een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de klachtenfunctionaris, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van Keizer Kliniek of van door Keizer Kliniek bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek voor Keizer Kliniek werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Hij/zij in deze regeling wordt de 'hij-vorm' gehanteerd. Daar waar 'hij' verwoord staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 2: Doelstelling van de klachtenregeling

lid 1 De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afhandeling van klachten;
- Het bieden van een procedure voor de behandeling van klachten van klagers, een en ander zodanig dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de zorg binnen Keizer Kliniek, door het geven van aanbevelingen door de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 : Taak van de klachtenfunctionaris

lid 1 De taak van de klachtenfunctionaris is de directie te adviseren met betrekking tot de aan hem voorgelegde klachten en ten behoeve van de klager op te treden als klachtenconsulent, indien klager dit wenst. De taak van de klachtenfunctionaris is tevens een klacht gegrond of ongegrond te verklaren, daarnaast heeft de klachtenfunctionaris de taak om aanbevelingen te doen.

- lid 2** De klachtenfunctionaris kan zowel klachten aangaande uitvoer van behandelingen, bejegening, etc, alswel klachten aangaande het beleid van Keizer Kliniek in behandeling nemen.
- lid 3** De klachtenfunctionaris is, daartoe door de directie gedelegeerd in deze taak, primair zelf verantwoordelijk voor zijn functioneren. Hij informeert de directie van Keizer Kliniek hierover.

Artikel 4 : Benoeming

- lid 1** De klachtenfunctionaris is door de directie formeel aangewezen tot de uitoefening van de hierbij behorende taken. Een en ander tot opzegging hiervan door de directie, dan wel door de klachtenfunctionaris zelf.
- lid 2** Indien de klachtenfunctionaris op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, treedt hij terug gedurende de behandeling van de klacht. Voor tijdelijke vervanging zal een andere functionaris worden aangesteld.

Artikel 5 : Bevoegdheid

- lid 1** De klachtenfunctionaris neemt geen klachten in behandeling die betrekking hebben op een voorstel tot verlaging van de behandelprijs,
- lid 2** De klachtenfunctionaris neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen, geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager, hetzij Keizer Kliniek. Wanneer een dergelijke klacht reeds bij een dergelijke instantie in behandeling is, zal de behandeling door de klachtenfunctionaris worden gestaakt.
- lid 3** De klachtenfunctionaris neemt geen klachten in behandeling die niet voldoen aan de in artikel 1 gegeven omschrijving van het begrip klacht.

Artikel 6 : Behandeling klacht

- lid 1** Klager krijgt binnen 10 werkdagen van of namens de klachtenfunctionaris mondeling, dan wel schriftelijk bericht van de ontvangst van de klacht en krijgt daarbij tevens een kopie van het reglement toegezonden. Indien mogelijk zal dit per e-mail worden gezonden.
- lid 2** De standaardtermijn voor afhandeling van een klacht bedraagt maximaal 6 weken na indiening van de klacht. Indien naar het oordeel van Keizer Kliniek nader zorgvuldig onderzoek noodzakelijk wordt geacht, kan de termijn voor afhandeling worden verlengd met maximaal 4 weken. Indien dit het geval is, zal de klager hiervan op de hoogte worden gesteld.
Uitgangspunt is schriftelijke behandeling. Indien de klachtenfunctionaris het wenselijk acht zal klager voor een mondelinge behandeling uitgenodigd worden. Tussen uitnodiging en afspraak verstrijken minimaal vijf dagen.
De afspraak vindt plaats op een door de klachtenfunctionaris te bepalen locatie. In onderling overleg tussen de klachtenfunctionaris en de klager, kan bepaald worden of een telefonische afspraak georganiseerd kan worden.
- lid 3** De afspraak tussen de klachtenfunctionaris en klager is niet openbaar. De klachtenfunctionaris kan bij de geplande afspraak die personen uitnodigen van wie hij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de afspraak in kennis te stellen van de personen die hij heeft uitgenodigd.

Artikel 7 : De afspraak

- lid 1** Indien de klager door de klachtenfunctionaris wordt opgeroepen zal deze gedurende de afspraak in staat gesteld worden zijn klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen, dan wel laten bijstaan.
- lid 2** De klachtenfunctionaris kan zich door deskundigen laten adviseren.

Artikel 8 : Advies

- lid 1** De klachtenfunctionaris stelt de directie zo spoedig mogelijk in kennis van haar oordeel. De directie zal hier qua termijn zodanig op reageren naar de klachtenfunctionaris dat de totale termijn voor afhandeling van de klacht overeenstemt met de bepalingen die zijn opgenomen in artikel 6, lid 2 van dit reglement. De klachtenfunctionaris zal dit oordeel doorsturen aan de klager. Het oordeel van de directie is niet bindend. Indien de klager zich niet kan vinden in het oordeel van de klachtenfunctionaris/directie, heeft klager de mogelijkheid het ontstane geschil voor te leggen aan de geschillencommissie ZKN, waarbij Keizer Kliniek is aangesloten. Deze geschillencommissie is erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het reglement van de geschillencommissie is opvraagbaar bij de klachtenfunctionaris van Keizer Kliniek.
- lid 2** De klachtenfunctionaris geeft in zijn besluit gemotiveerd aan:
- of de klager belang heeft bij de klacht;
 - of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft al dan niet een door Keizer Kliniek gevoerd beleid van toepassing is;
 - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
 - of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien;
 - of de klacht gegrond of ongegrond is.
- lid 3** Indien de directie afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris zal zij gemotiveerd de reden daarvoor aangeven.

Artikel 9: Geheimhouding en privacy

- lid 1** Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van hetgeen hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.
- lid 2** De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- lid 3** De geheimhoudingsverplichting van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van deze functie.

Artikel 10 : Vaststelling en wijziging reglement

- lid 1** Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie.
- lid 2** De klachtenfunctionaris is bevoegd aan de directie een voorstel te doen tot wijziging van het reglement. Uitgangspunt hierbij is de vigerende wet- en regelgeving.

lid 3 In alle gevallen waarin statuten en dit reglement niet voorzien, beslist de directie van Keizer Kliniek, waarbij ook hier de vigerende wet- en regelgeving als uitgangspunt geldt.