

## Klachtenregeling (Versie 2)

### Inleiding

Wij willen onze patiënten de best mogelijke zorg bieden. Elke dag opnieuw. Toch kan het gebeuren dat een patiënt niet tevreden is over de wijze waarop de zorg is verleend of een andere klacht heeft over Meander Medisch Centrum. Wij hebben een klachtenregeling om klachten zo goed mogelijk en snel op te lossen. In dit document is beschreven hoe wij met klachten omgaan.

Als een patiënt een klacht heeft, kan de patiënt dit met zijn/haar behandelend arts of de betrokken medewerker bespreken. Ook kan de patiënt de teammanager van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft benaderen. De patiënt kan de klacht ook kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal de patiënt dan verder helpen en kan zo nodig bemiddelen. Bij de klachtenfunctionaris kan de patiënt eveneens terecht met vragen over de klachtenregeling.

De klachtenregeling is overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 lid 2 en lid 3 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vastgesteld met instemming van de Cliëntenraad.

### Doelgroep

Alle medewerkers van Meander Medisch Centrum die te maken krijgen met een klacht.

### Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Beklaagde	de persoon tegen wie een klacht is ingediend. Dit kan zijn een zorgverlener of medewerker van Meander Medisch Centrum
Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient
Klacht	een klacht kan zijn een uiting van ongenoegen over een zorgverlener of medewerker van Meander Medisch Centrum in het kader van de zorg- of dienstverlening  Een naaste of nabestaande van een patiënt heeft ook recht om een klacht in te dienen
Medewerker	de medewerker, niet zijnde de zorgverlener, die in Meander Medisch Centrum werkzaam is, hieronder mede begrepen stagiaires en vrijwilligers
Patiënt	een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend  Een naaste of nabestaande van een patiënt heeft ook recht om een

	klacht in te dienen. Een naaste kan een partner of familielid (zoon of dochter) maar kan ook een mantelzorger zijn
	Een nabestaande volgens de erfrechtelijke lijn de eerste in de lijn
Zorgaanbieder	Meander Medisch Centrum
Zorgverlener	de medisch specialist, verpleegkundige of andere zorgverlener die in Meander Medisch Centrum werkzaam is

## Algemeen

### Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- b. het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- c. de kwaliteit van de zorgverlening door Meander Medisch Centrum te bevorderen.

### Klachtenfunctionaris

#### Aanstelling

De klachtenfunctionarissen zijn aangesteld door Meander Medisch Centrum.

#### Taken en verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid:
  - klager op diens verzoek te informeren en eventueel te adviseren over de mogelijkheden van het indienen van een klacht;
  - klager bij te staan bij het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris heeft niet tot taak om de belangen van klager te behartigen;
  - het zorgvuldig onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
  - te bemiddelen bij een klacht
2. De klachtenfunctionaris houdt klager en de beklagde op de hoogte van de voortgang van de bemiddeling van een klacht.

## Bevoegdheden en/of verantwoordelijkheden

#### Bevoegdheden

De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid om binnen het kader van deze klachtenregeling en de mogelijkheden van Meander Medisch Centrum al hetgeen te doen dat redelijkerwijs nodig is om het proces van de klachtbemiddeling zo goed mogelijk te begeleiden.

## Positie en waarborgen onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover klager en de beklaagde. De klachtenfunctionaris zal zich dan ook onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
2. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, zal de verdere bemiddeling van de klacht door een van de andere klachtenfunctionarissen worden gedaan.
3. Om de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris te waarborgen, is deze functie niet verenigbaar met het verrichten van andere werkzaamheden binnen Meander Medisch Centrum.

## **Werkwijze**

### **Informele fase bij ongenoegen**

#### Bespreking met zorgverlener of medewerker

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgverlener, de medewerker of de teammanager van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft om dit te bespreken en zo mogelijk te verhelpen.
2. Er kan door de betrokkenen in deze informele fase een beroep op de klachtenfunctionaris worden gedaan ter ondersteuning van het proces. Ook kunnen betrokkenen bij de klachtenfunctionaris terecht voor algemeen advies over klachtmogelijkheden en op welke wijze het ongenoegen zo mogelijk kan worden verholpen.
3. Indien het niet lukt om in deze informele fase het ongenoegen weg te nemen, biedt Meander Medisch Centrum klager de mogelijkheid de klacht ter verdere bemiddeling voor te leggen aan de klachtenfunctionaris (zie beschrijving van de procedure onder [Klachtbemiddeling](#)) of kan klager de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie, indien klager een uitspraak van een onafhankelijke Klachtencommissie wenst over de gegrondheid van de klacht (zie beschrijving van de procedure onder [Klachtencommissie](#)).

### **Klachtbemiddeling**

#### Klachtgerechtigden

1. Tot de klachtgerechtigden behoren:
  - de patiënt
  - een vertegenwoordiger van de patiënt
  - een nabestaande van de overleden patiënt.
2. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt kan worden verzocht om bescheiden te overleggen waaruit blijkt dat in deze hoedanigheid wordt gehandeld.

## Indienen klacht

1. Een klacht moet bij voorkeur schriftelijk worden ingediend bij Meander Medisch Centrum door deze te sturen aan de klachtenfunctionaris of Raad van Bestuur. In de klacht wordt bij voorkeur de naam vermeld van de zorgverlener(s) en/of medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht alsmede een beschrijving gegeven van de klacht.  
Onder schriftelijk wordt mede begrepen een door klager mondeling geuite klacht waarvan de klachtenfunctionaris schriftelijk verslag heeft gedaan en dat door klager voor akkoord is bevonden. Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van het [digitale klachtenformulier](#) dat op de website van Meander Medisch Centrum staat ([www.meandermc.nl](http://www.meandermc.nl)).
2. Klager kan bij het indienen van een klacht een beroep doen op ondersteuning door de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris schriftelijk vastleggen van de door klager mondeling geuite klacht.
3. De datum waarop de klacht schriftelijk kenbaar wordt gemaakt geldt als aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
4. De klacht zal niet in behandeling worden genomen indien:
  - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan als klacht is gedefinieerd in deze klachtenregeling;
  - de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de categorie van personen die in het kader van deze klachtenregeling klachtgerechtigd zijn;
  - de klacht betrekking heeft op gedragingen die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van Meander Medisch Centrum.
5. In het geval dat de klacht niet in behandeling wordt genomen zal Meander Medisch Centrum dit bevestigen aan de indiener van de klacht. Ook zal ervoor worden gezorgd dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
6. Indien de beklaagde ten tijde dat de klacht wordt ingediend niet meer werkzaam is bij Meander Medisch Centrum, zal de klacht met inachtneming van het bepaalde in deze klachtenregeling in behandeling worden genomen als ware de beklaagde nog werkzaam.

## Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van een klacht zal de klachtenfunctionaris de procesbegeleiding van de klachtbehandeling op zich nemen.
2. De klachtbehandeling is erop gericht tot een oplossing van de klacht te komen, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van betrokkenen. De klachtenfunctionaris heeft hierbij een bemiddelende rol en is geen partij bij de klacht.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen in het kader waarvan de klachtenfunctionaris klager en de beklaagde in de gelegenheid zal stellen om zijn of haar zienswijze op de klacht te geven.
4. Klager en de beklaagde worden mondeling of schriftelijk door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van de klacht.

### Betrokkenheid meerdere zorgaanbieders

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg aan een patiënt, waarbij ook andere zorgaanbieders dan Meander Medisch Centrum betrokken zijn en klager heeft laten weten ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht te hebben, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder in overleg treden om te bekijken hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. De gezamenlijke behandeling van een klacht vindt alleen plaats als klager hiermee heeft ingestemd.

### Einde van de klachtbehandeling

1. Na afloop van de bemiddeling ontvangt klager een bericht (mondeling of schriftelijk) met de reactie van de beklaagde op zijn klacht.
2. De behandeling van een klacht krijgt met onmiddellijke ingang een einde na ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van klager aan de klachtenfunctionaris of schriftelijke bevestiging door de klachtenfunctionaris aan klager van een door klager mondeling gedane uitlating inhoudende dat de klacht wordt ingetrokken.
3. Indien klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.
4. De uitkomst van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris kan zijn dat klager de klacht voor een onafhankelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht voorlegt aan de Klachtencommissie van Meander Medisch Centrum. De procedure van de Klachtencommissie staat beschreven onder Klachtencommissie.

### Termijnen

1. Het bericht met de reactie op de klacht ontvangt klager zo spoedig als mogelijk is, doch uiterlijk zes weken nadat de klacht aan Meander Medisch Centrum kenbaar is gemaakt. Indien meer tijd nodig is om tot de vereiste zorgvuldige klachtbemiddeling te komen naar het oordeel van Meander Medisch Centrum noodzakelijk is, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.
2. Indien het niet mogelijk is om binnen de genoemde termijnen tot een bemiddeling van de klacht te komen, kan de termijn met zoveel langer als nodig is worden verlengd, mits klager hiermee instemt.

### **Klachtencommissie**

1. In plaats van klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris die gericht is op het oplossen van de klacht, kan klager er ook voor kiezen om zijn of haar klacht aan de Klachtencommissie voor te leggen. Meander Medisch Centrum heeft een Klachtencommissie ingesteld die onafhankelijk uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht. De Klachtencommissie kent een vaste procedure, waarbij partijen worden opgeroepen om te worden gehoord tijdens een hoorzitting.

2. De behandeling van de klacht door de Klachtencommissie vindt plaats conform het [Reglement Klachtencommissie](#) Meander Medisch Centrum.  
De klager ontvangt schriftelijk bericht waarin wordt uitgelegd tot welke uitkomst de behandeling van de klacht heeft geleid, welke beslissingen erover en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zijn gerealiseerd.
3. De Klachtencommissie doet uitsluitend uitspraak over de gegrondheid van een klacht en kan een aanbeveling doen aan de Raad van Bestuur tot het nemen van maatregelen. Er wordt door de Klachtencommissie geen schadevergoeding toegekend.

## **Geschilleninstantie ziekenhuizen**

Indien klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling of als een persoon die door Meander Medisch Centrum ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, meent dat de klacht naar zijn of haar oordeel in onvoldoende mate is weggenomen, kan het geschil schriftelijk ter beslechting worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen. Dit voorleggen van het geschil dient uiterlijk binnen 1 jaar na afronding van de klachtbemiddeling plaats te vinden. De Geschilleninstantie Ziekenhuizen is een externe instantie die gevestigd is in Den Haag. Er geldt een vaste procedure in het kader waarvan partijen kunnen worden opgeroepen om tijdens een hoorzitting te worden gehoord.

De behandeling van het geschil zal plaatsvinden overeenkomstig het Reglement Geschilleninstantie Ziekenhuizen. Meer informatie over deze procedure is te vinden op de website van de het Ministerie van VWS: [Erkenning geschilleninstanties in de zorg > Erkende instanties](#)

## **Overige bepalingen**

### Kosten

Klager heeft geen kosten noch voor klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris noch voor klacht behandeling door de Klachtencommissie.

### Klachten over handelwijze klachtenfunctionaris

1. Indien klager van oordeel is dat de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht partijdig en/of niet onafhankelijk handelt of heeft gehandeld, kan hiervan melding worden gedaan bij de Raad van Bestuur van Meander Medisch Centrum. De melding dient schriftelijk te worden gedaan.
2. De Raad van Bestuur van Meander Medisch Centrum besluit of naar aanleiding van een melding het noodzakelijk is vervolgstappen te ondernemen.
3. Het doen van een melding is geen bezwaar- of beroepsmogelijkheid van de klachtbehandeling.

### Geheimhouding

1. De bij de klachtbemiddeling en -handeling betrokken zorgverleners, medewerkers, klachtenfunctionaris en leden van de Klachtencommissie hebben een

geheimhoudingsverplichting ten aanzien van verkregen gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs geacht moet worden bekend te zijn.

2. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien klager schriftelijk heeft ingestemd met bekendmaking of een wettelijk voorschrift dan wel in kracht van gewijsde gedane rechterlijke uitspraak daartoe verplicht.

#### Registratie (persoons)gegevens klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris houdt van de klachtbemiddeling een klachtdossier bij in het daartoe door Meander Medisch Centrum aangewezen systeem. In het klachtdossier worden onder meer (persoons)gegevens van de klager en de voortgang van de klachtbemiddeling vastgelegd. Het klachtdossier vormt geen onderdeel van het (elektronisch) patiëntendossier.
2. Op het klachtdossier is het Privacyreglement van Meander Medisch Centrum van toepassing.
3. Het klachtdossier zal gedurende vijf jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

### **Algemene gegevens**

De klachtenregeling van Meander Medisch Centrum is in het Bestuurlijk Overleg d.d. 15 november 2016 vastgesteld en inwerking getreden per 1 januari 2017.