

KLACHTENREGELING

MEANDER MEDISCH CENTRUM

Inleiding

Wij willen onze patiënten de best mogelijke zorg bieden. Elke dag opnieuw. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de wijze waarop de zorg is verleend of heeft u een andere klacht 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 u een klacht heeft, kunt u dit met uw behandelend arts of de betrokken medewerker bespreken. Ook kunt u de teammanager van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft benaderen. Uw klacht kunt u ook bij klachtenfunctionaris kenbaar maken. De klachtenfunctionaris zal u dan verder helpen en kan zo nodig bemiddelen. Bij de klachtenfunctionaris kunt u 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.

I. ALGEMEEN

Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde 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	<p>een klacht kan zijn een uiting van ongenoegen over een gedraging van Meander Medisch Centrum in het kader van de zorgverlening <i>of</i></p> <p>een uiting van ongenoegen over de weigering van Meander Medisch Centrum om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen</p>
Medewerker	de medewerker, niet zijnde 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
Zorgaanbieder	Meander Medisch Centrum
Zorgverlener	de medisch specialist, verpleegkundige of andere zorgverlener die in Meander Medisch Centrum werkzaam is.

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.

II. KLACHTENFUNCTIONARIS

Aanstelling

De klachtenfunctionarissen zijn aangesteld door Meander Medisch Centrum. De aanstelling kan zijn gebaseerd op een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek.

Taken en verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid:
 - klager op diens verzoek 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 tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris houdt klager en de aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van een klacht.

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 klachtbehandeling zo goed mogelijk te begeleiden.

Positie en waarborgen onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover klager en de aangeklaagde. 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 behandeling 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.

III. 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 behandeling voor te leggen aan de klachtenfunctionaris (zie beschrijving van de procedure onder IV. Klachtbehandeling) 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 V. Klachtencommissie).

IV. KLACHTBEHANDELING

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 schriftelijk worden ingediend bij Meander Medisch Centrum door deze te sturen aan de Raad van Bestuur van Meander Medisch Centrum of klachtenfunctionaris. 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 ondertekend. 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).

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 formeel is ingediend en zodoende door Meander Medisch Centrum is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
4. De klacht zal niet in behandeling worden genomen indien:
 - a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan als klacht is gedefinieerd in deze klachtenregeling;
 - b. de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de categorie van personen die in het kader van deze klachtenregeling klachtgerechtigd zijn;
 - c. 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 schriftelijk 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 aangeklaagde 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 aangeklaagde 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 aangeklaagde in de gelegenheid zal stellen om zijn of haar zienswijze op de klacht te geven.
4. Klager en de aangeklaagde worden 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 schriftelijk heeft ingestemd.

Einde van de klachtbehandeling

1. Na afloop van de behandeling van de klacht ontvangt klager van Meander Medisch Centrum ter afronding van de klacht een schriftelijk bericht waarin wordt uitgelegd tot welke uitkomst de behandeling van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zijn gerealiseerd.
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 uitspraak 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 V. Klachtencommissie.

Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen vijf jaar, waarbij de termijn aanvangt op de dag dat klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van Meander Medisch Centrum een klacht zou kunnen opleveren. Als de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht niet eerder is ingediend.
2. Het schriftelijk bericht met de uitkomst van de klachtbehandeling ontvangt klager zo spoedig als mogelijk is, doch uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij Meander Medisch Centrum is ingediend en derhalve is ontvangen. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Meander Medisch Centrum noodzakelijk is, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.

3. Indien het niet mogelijk is om binnen de genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn met zoveel langer als nodig is worden verlengd, mits klager hiermee schriftelijk instemt.

V. 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. Meer informatie over deze procedure is te raadplegen op [**website**].
3. De klachtencommissie doet uitsluitend uitspraak over de gegrondheid van een klacht en kan een aanbeveling doen tot het nemen van maatregelen. Er wordt door de klachtencommissie geen schadevergoeding toegekend.

VI. 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. 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 [**vermelden website**].

VII. OVERIGE BEPALINGEN

Kosten

1. Klager is voor de klachtbehandeling als beschreven onder IV van deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd. Ook aan de procedure bij de klachtencommissie van Meander Medisch Centrum zijn voor klager geen kosten verbonden.
2. Als klager bij de klachtbehandeling of de procedure bij de klachtencommissie van Meander Medisch Centrum (rechts)bijstand inschakelt, komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

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 klachtbehandeling betrokken zorgverleners en medewerkers en klachtenfunctionaris 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 klachtbehandeling 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 klachtbehandeling 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 **[tien jaar]** nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

INWERKINGTREDING

De klachtenregeling van Meander Medisch Centrum is in het Bestuurlijk Overleg d.d. **[datum]** vastgesteld en inwerking getreden per 1 januari 2017.