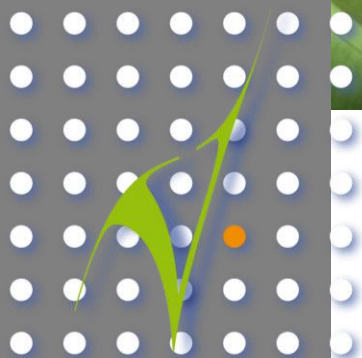


KLACHTENREGELING

Juli 2017



Instituut **Verbeeten**

Klachtenregeling Instituut Verbeeten

Elke medewerker van Instituut Verbeeten doet zijn of haar uiterste best om u zo goed en prettig mogelijk te helpen. Toch kan het ondanks deze inspanningen gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Als u niet tevreden bent over het onderzoek of de behandeling, over de aanwezige voorzieningen of over één van onze medewerkers horen wij dat graag.

Bent u ontevreden? Vertel het ons!

Iedere klacht is voor ons een belangrijk signaal. Wij luisteren naar uw verhaal en zoeken naar een oplossing. Daarnaast leren wij van klachten. Klachten kunnen een aanleiding zijn om maatregelen te treffen. Zo kunnen wij in de toekomst onvrede bij patiënten voorkomen en de kwaliteit van onze zorg nog verder verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent, kunt u dit het beste bespreken met de persoon die u daarvoor verantwoordelijk acht. Dit kan uw arts zijn of één van onze medewerkers.

Bent u na dit gesprek niet tevreden of wilt u uw klacht bij voorkeur niet rechtstreeks met deze persoon bespreken, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Instituut Verbeeten streeft ernaar klachten gezamenlijk op te lossen, op een laagdrempelige manier en zo snel mogelijk. Dit noemen wij informele klachtbehandeling.

Komen wij samen niet tot een oplossing, wilt u een oordeel over uw klacht of wilt u een schadeclaim indienen? Dan volgt de zogeheten formele klachtbehandeling.

In deze klachtenregeling leest u waar u terecht kunt met uw klacht en hoe wij uw klacht behandelen. De klachtenregeling voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Met vragen kunt u altijd terecht bij de klachtenfunctionaris van Instituut Verbeeten.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via:

Telefoon: 013 – 594 77 77

E-mail: klachtenfunctionaris@bvi.nl

U kunt ook het klachtenformulier invullen op www.verbeeten.nl

Inhoud

Hoofdstuk 1	Het indienen van een klacht
1.1	Wie kan een klacht indienen?
1.2	Waar kunt u een klacht indienen?
1.3	Hoe kunt u een klacht indienen?
Hoofdstuk 2	De klachtbehandeling
2.1	Keuze van het gewenste klachttraject
2.2	Informele klachtbehandeling
	Klachttraject 1: verzoek om registratie
	Klachttraject 2: verzoek om een (praktische) oplossing of bemiddeling
2.3	Formele klachtbehandeling
	Klachttraject 3: verzoek om een oordeel
	Klachttraject 4: verzoek om een financiële schadevergoeding (schadeclaim)
2.4	Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft
2.5	Opeenvolgende klachttrajecten
Hoofdstuk 3	Geschillencommissie Zorg
Hoofdstuk 4	Overig bepalingen
4.1	Ontvankelijkheid van de klacht
4.2	Stopzetten van de klachtbehandeling
4.3	Geheimhouding
4.4	Registratie
4.5	Archivering en bewaartermijn klachtendossier
4.6	Kosten
Bijlage 1:	Stroomschema klachtenregeling Instituut Verbeeten
Bijlage 2:	Begripsomschrijvingen

Hoofdstuk 1 Het indienen van een klacht

1.1 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- de patiënt;
- een vertegenwoordiger van de patiënt;
- nabestaanden van de patiënt.

Bij het indienen en behandelen van een klacht, kunt u zich laten vertegenwoordigen door een door u aangewezen of gemachtigde persoon.

1.2 Waar kunt u een klacht indienen?

Klachtenfunctionaris (Informeel klachtbehandeling)

De klachtenfunctionaris houdt zich bezig met de klachtafhandeling in Instituut Verbeeten en handelt onafhankelijk en onpartijdig.

De klachtenfunctionaris luistert naar uw verhaal en informeert u over de klachtenregeling in Instituut Verbeeten. Ook wanneer u geen verdere actie op uw klacht wilt ondernemen, maar toch met iemand wilt praten, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris helpt u en de persoon of afdeling waartegen de klacht zich richt met het oplossen van de klacht. De klachtenfunctionaris kan onduidelijkheden ophelderen of bemiddelen. De klachtenfunctionaris kan u ook adviseren en helpen wanneer u overweegt een formele klacht in te dienen.

Raad van Bestuur (Formele klachtbehandeling)

Wanneer u een oordeel wilt over uw klacht of wanneer u een schadeclaim wilt indienen, dient u uw klacht in bij de Raad van Bestuur van Instituut Verbeeten.

De Raad van Bestuur kan zich voor zijn oordeel laten adviseren door de klachtenonderzoekscommissie van Instituut Verbeeten.

1.3 Hoe kunt u een klacht indienen?

Een informele klacht kunt u mondeling, telefonisch, schriftelijk of elektronisch indienen bij de klachtenfunctionaris van Instituut Verbeeten. Bij het schriftelijk of elektronisch indienen, kunt u gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Instituut Verbeeten.

Een formele klacht dient u altijd schriftelijk of elektronisch in bij de Raad van Bestuur. Wanneer u dit wilt, kan de klachtenfunctionaris u hierbij adviseren.

Hoofdstuk 2 De klachtbehandeling

2.1 Keuze van het gewenste klachttraject

Een klacht kan op verschillende manieren worden behandeld. U beslist op welke manier. De klachtenfunctionaris kan u adviseren over welk klachttraject het beste past bij uw klacht.

Informele klachtbehandeling:

Klachttraject 1:

verzoek om registratie

U geeft een signaal af van onvrede of ongenoegen, u wenst geen oordeel over uw klacht. Uw klacht wordt geregistreerd en geanalyseerd.

Klachttraject 2:

verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling

De klachtenfunctionaris neemt uw klacht in behandeling.

Formele klachtbehandeling:

Klachttraject 3:

verzoek om een oordeel

De Raad van Bestuur geeft een oordeel over uw klacht. De Raad van Bestuur kan advies vragen en de klacht laten onderzoeken door de klachtenonderzoekscommissie van Instituut Verbeeten. Afhankelijk van het type klacht wordt de samenstelling van de onderzoekscommissie vastgesteld door de bestuurder.

Klachttraject 4:

verzoek om een financiële vergoeding (schadeclaim)

Uw klacht wordt behandeld door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Instituut Verbeeten.

2.2 Informele klachtbehandeling

Klachttraject 1: Verzoek om registratie

Klachttraject 2: Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling

Wanneer u een klacht hebt ingediend, neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen contact met u op. De klachtenfunctionaris bespreekt met u uw klacht en het doel van uw klacht. Samen kijkt u wat voor u nodig is om uw klacht op te lossen.

Wanneer u bij het indienen van uw klacht hebt aangegeven geen contact te wensen over de klacht, dan kiest de klachtenfunctionaris het meest geschikte klachttraject.

Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris uw klacht met de betreffende persoon of afdeling. Afhankelijk van het klachttraject dat is gekozen, kan de klachtenfunctionaris onduidelijkheden ophelderen of bemiddelen tussen u en de persoon of afdeling. De klachtenfunctionaris gaat hierbij altijd uit van een informele, oplossingsgerichte aanpak van uw klacht.

Wanneer uw klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert deze.

Wanneer deze informele klachtbehandeling voor u niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunt u alsnog besluiten een formele klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur. Wanneer u dit wilt, kan de klachtenfunctionaris u hierbij adviseren.

2.3 Formele klachtbehandeling

Klachttraject 3: Verzoek om een oordeel

Na ontvangst van uw klacht neemt de Raad van Bestuur binnen vijf werkdagen contact met u op. Na contact met de persoon of afdeling op wie de klacht betrekking heeft, bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure voor een juiste behandeling van uw klacht. De Raad van Bestuur zal u en aangeklaagde hierover informeren.

Wanneer de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van uw klacht meer dan zes weken nodig is, informeert hij u en aangeklaagde hierover schriftelijk of per e-mail. De Raad van Bestuur meldt binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken.

Wanneer uw klacht ook niet binnen de verlengde termijn beoordeeld kan worden, informeert de Raad van Bestuur u en aangeklaagde hierover schriftelijk of per e-mail. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

De Raad van Bestuur verzoekt u om binnen twee weken te laten weten of u het oordeel wilt afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie.

Informatie over de geschillencommissie leest u in hoofdstuk 3.

Wanneer u de voorkeur geeft aan indiening van de uw klacht bij de geschillencommissie, wordt de klachtenbehandeling beëindigd.

Klachttraject 4: Verzoek om een financiële schadevergoeding (schadeclaim)

Wanneer u een schadeclaim indient, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling over gedragen aan de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van Instituut Verbeeten.

U ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar. In deze ontvangstbevestiging staat wie uw aanspreekpunt is en de contactgegevens.

Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim.

Wanneer de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met u, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.

2.4 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.

Een klacht kan betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden.

Betreft dit uw klacht en hebt u uw klacht bij meerdere zorgaanbieders ingediend?

Dan kan een gecombineerde behandeling van uw klacht plaatsvinden.

De verschillende zorgaanbieders kunnen dan een gezamenlijk oordeel geven over de klacht of een afzonderlijk, op elkaar afgestemd oordeel.

Wilt u een gecombineerde behandeling van uw klacht? De klachtenfunctionaris zal dan contact opnemen met de verschillende zorgaanbieders bij wie u de klacht hebt ingediend.

2.5 Opeenvolgende klachttrajecten

Wanneer u niet tevreden bent na het doorlopen van een klachttraject, kunt u kiezen voor een vervolgstap. Hiervoor gelden dan de regels van dat klachttraject.

Informatie uit het eerste klachttraject mag alleen gebruikt worden als u hiervoor schriftelijk of per e-mail toestemming geeft.

Hoofdstuk 3 Geschillencommissie Zorg

Wanneer u niet tevreden bent over de uitkomst van de formele klachtbehandeling en u hierin niet berust, is er sprake van een geschil. Het geschil kunt u voorleggen aan de geschillencommissie. Deze geschillencommissie geeft een bindend advies.

Instituut Verbeeten is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Ziekenhuizen. Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissiezorg.nl

Het geschil kunt u tot één jaar na dagtekening van het oordeel van de Raad van Bestuur indienen bij de geschillencommissie.

Hebt u geen oordeel van de Raad van Bestuur gevraagd?

U kunt alleen rechtstreeks een geschil voorleggen aan de geschillencommissie als van u in redelijkheid niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden uw klacht eerst indient bij de Raad van Bestuur van Instituut Verbeeten.

Hoofdstuk 4

Overig bepalingen

4.1 Ontvankelijkheid van de klacht

De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

1. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. De klacht anoniem is ingediend.
3. De klacht geen betrekking heeft op medewerkers of de organisatie.
4. Dezelfde klacht van dezelfde klager al formeel is behandeld.
5. Een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.
6. De klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden.

De Raad van Bestuur informeert u schriftelijk en gemotiveerd wanneer uw klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard.

4.2 Stopzetting van de klachtbehandeling

Wanneer u uw klacht intrekt, wordt uw klacht niet verder behandeld. U kunt uw klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail de Raad van Bestuur te laten weten geen verdere behandeling van uw klacht te wensen.

In geval van dringende reden kan de Raad van Bestuur besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake wanneer de klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd.

4.3 Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij over vertrouwelijke gegevens beschikt of deze vermoedt, is verplicht tot geheimhouding van deze gegevens. Hiervan mag alleen worden afgeweken wanneer een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht, of wanneer bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Privacy is erg belangrijk bij de behandeling van klachten. Instituut Verbeeten doet er alles aan om zorgvuldig om te gaan met uw privacy. Wij vragen ook u zorgvuldig om te gaan met de privacy van alle betrokkenen.

4.4 Registratie

Alle informele en formele klachten die zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris of Raad van Bestuur worden geregistreerd. Deze gegevens worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit en zorg.

De registratie voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

4.5 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier bewaren wij vijf jaar en wordt daarna vernietigd.

4.6 Kosten

Voor de behandeling van uw klacht op basis van deze regeling brengen wij u geen kosten in rekening. Wanneer u of de aangeklaagde zelf externe ondersteuning of bijstand inroept of kosten maakt voor betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen, komen deze kosten voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Bijlage 1: Stroomschema

Klachtenregeling in Instituut Verbeeten

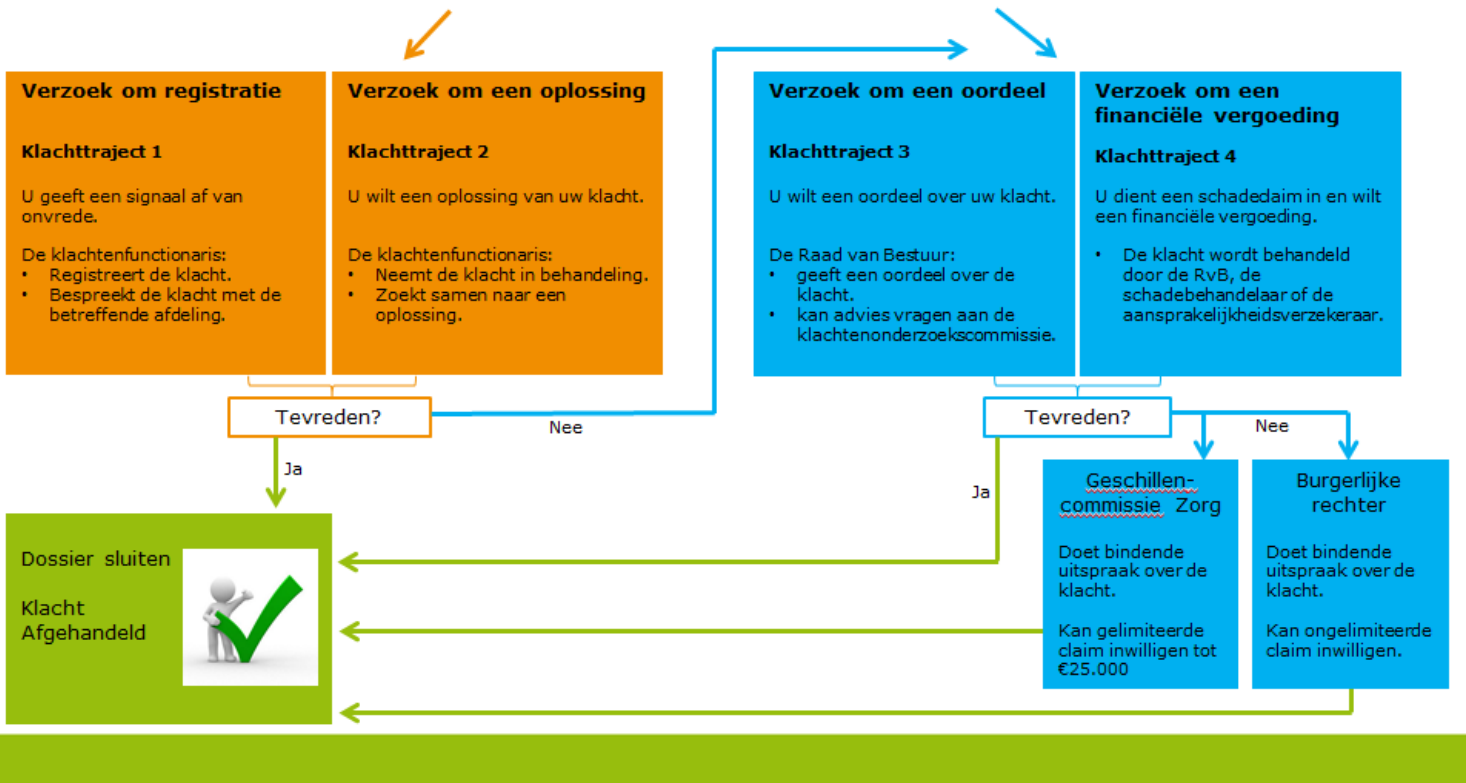
Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede door de patiënt of zijn naasten, over de zorg, de organisatie of een medewerker. Klacht is een verzamelbegrip en kan dus het karakter hebben van twijfel, vragen, verzoeken om verbetering, melding, claim e.d.



Wat wilt u bereiken met uw klacht?

U kunt uw klacht altijd bespreken met uw arts of een medewerker. U kunt hierbij ondersteuning vragen aan de klachtenfunctionaris. Afhankelijk van wat u wilt bereiken, kiest u een **informeel** of **formeel** klachttraject.



Bijlage 2: Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze klachtenregeling verstaan wij onder:

- a. Zorgaanbieder:
Een zorginstelling of een solistisch werkende zorgverlener.
- b. Raad van Bestuur:
de bestuurder van Instituut Verbeeten.
- c. Patiënt:
natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorg en diensten van Instituut Verbeeten.
- d. Medewerker:
persoon die werkzaam is of verbonden is aan Instituut Verbeeten, of handelt uit naam van Instituut Verbeeten.
- e. Klager:
degene die de klacht indient.
- f. Aangeklaagde:
natuurlijke persoon die werkzaam is of verbonden is aan Instituut Verbeeten, of de organisatie van Instituut Verbeeten in het algemeen, tegen wie een klacht wordt ingediend.
- g. Klachtenfunctionaris:
degene in Instituut Verbeeten die onpartijdig handelt bij de opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en hierin patiënten ondersteunt en adviseert.
- h. Klachtenonderzoekscommissie:
de commissie die een advies geeft over een voorgelegde klacht aan de Raad van Bestuur, die op grond daarvan een besluit neemt.
- i. Klacht:
elke uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris of Raad van Bestuur over:
 - de geboden zorg of het ontbreken van zorg,
 - de organisatie,
 - een medewerker van Instituut Verbeeten of een medewerker handelend uit naam van Instituut Verbeeten.
- j. Geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en waarin de klager niet berust.
- k. Oordeel:
een schriftelijke mededeling vanuit de Raad van Bestuur waarin met redenen omkleed aangegeven wordt tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de Raad van Bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- l. Schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.
- m. Termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Instituut Verbeeten een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.