



## Reglement Klachtenafhandeling

Versienr.	Versiedatum	Reden en omschrijving revisie	Auteur(s)	Proceseigenaar	Revisiedatum
0.1	01-06-17	Aanpassing aan Wkkgz	S.Capello	Directeur	01-06-18

## Begrippen

### Artikel 1

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- *een klacht*: het kenbaar maken van onvrede, door of namens een cliënt, over een ondergane afhandeling of bejegening in, of vanwege stichting Mildred Clinics;
- *de klager*: de cliënt die zijn onvrede kenbaar wil maken;
- *de klachtenfunctionaris*: de functionaris die informatie en advies verstrekt naar aanleiding van vragen en klachten aan cliënten, onder aanbod van ondersteuning (bijvoorbeeld via bemiddeling) bij de eventuele verdere afhandeling van de klacht;
- *de klachtenafhandeling*: alle acties van de klachtenfunctionaris ten aanzien van de ingediende klacht, het onderzoek door de zorgaanbieder naar de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid en de daarop gebaseerde schriftelijke reactie naar de klager;
- *de geschillencommissie*: de externe, door de minister erkende geschillencommissie, waarbij de instelling is aangesloten voor het onafhankelijk onderzoeken en behandelen van klachten en het doen van een bindende uitspraak;
- *de instelling*: Stichting Mildred Clinics, statutair gevestigd te met vestigingen in Arnhem en Eindhoven;
- *aangeklaagde*: degene op wie een klacht betrekking heeft;
- *het Bestuur*: de directeur bestuurder van de instelling.

## Doelstellingen van de klachtenregeling

### Artikel 2

Deze klachtenregeling heeft als doelstellingen:

1. het voorzien in een regeling voor de afhandeling van klachten, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden;
2. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen de cliënt en de instelling, gebaseerd op gelijkwaardigheid van de klager en de aangeklaagde;
3. recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde;
4. het systematisch verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de zorgverlening en vervolgens beter in te kunnen spelen op de behoeften van de cliënten in het algemeen.

## Uitgangspunten bij de afhandeling van klachten

### Artikel 3

Uitgangspunten bij de klachtenafhandeling zijn:

1. een onafhankelijke afhandeling van klachten, verankerd in een onpartijdige ondersteuning en/of bemiddeling voor de klager door een klachtenfunctionaris;
1. efficiënte afhandeling van klachten door de instelling binnen zes weken, eventueel verlengd met vier weken als dat nodig is voor een goed onderzoek van de klacht;
2. toepassing van hoor en wederhoor bij de afhandeling van klachten; stukken die betrekking hebben op de afhandeling van klachten worden aan beide partijen ter kennis gebracht;
3. een vertrouwelijke en zorgvuldige afhandeling en registratie van alle gegevens die betrekking hebben op de klager en de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen haar bij de afhandeling van een klacht bekend geworden is;
4. een overdracht van de klachtafhandeling aan derden als de klacht het handelen of nalaten van deze derden betreft, tenzij de klager hiermee niet instemt.

## Indienen van een klacht

### Artikel 4

1. De klager wendt zich bij voorkeur tot de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, om te trachten via overleg tot een oplossing te komen.
2. De klager kan bij het bespreken van de klacht met de medewerker de ondersteuning en/of de bemiddeling inroepen van de klachtenfunctionaris van de instelling.
3. Klager ontvangt na de ondersteuning en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris binnen zes weken (met een eventuele verlening van deze termijn met vier weken als dat nodig blijkt voor het onderzoeken van de klacht) een schriftelijke reactie van de instelling. In deze reactie wordt opgenomen op welke wijze de klachtenafhandeling heeft plaatsgevonden, wat het gemotiveerde oordeel van de instelling over de klacht is en of hij maatregelen neemt, met vermelding wat die inhouden en op welke termijn ze worden uitgevoerd.
4. Indien de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder naar de mening van de klager niet voldoet, kan zij/hij schriftelijk en gemotiveerd de klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg voor een bindende uitspraak. Het indienen van een klacht direct bij de Geschillencommissie Zorg geschiedt eerst na het doorlopen van de klachtenprocedure van de instelling, tenzij van klager niet in redelijkheid kan worden verlangd dat zij/hij zich met de klacht eerst tot de zorgaanbieder wendt of wanneer de klachtenafhandeling door de zorgaanbieder niet voldoet aan de Wkkgz.
5. De klager kan haar klacht ook doen indienen door een persoon, die zij daartoe schriftelijk heeft gemachtigd.

## Positie van de klachtenfunctionaris

### Artikel 5

1. De klachtenfunctionaris is autonoom in haar inhoudelijk functioneren.
2. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op bij de afhandeling van klachten en bij bemiddelingspogingen. Zij mag niet betrokken zijn bij de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht.
3. Het Bestuur draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet uit hoofde van werkzaamheden vanuit haar functie wordt benadeeld in haar positie binnen de instelling.

## Taken van de klachtenfunctionaris

### Artikel 6

1. De klachtenfunctionaris informeert en adviseert de klager over mogelijkheden en de eventuele aanpak van de indiening van een klacht.
2. De klachtenfunctionaris probeert de aard en de oorzaak van een klacht te achterhalen. Indien mogelijk geeft zij informatie naar aanleiding van een klacht en probeert, na verkregen toestemming van de klager, direct tot een oplossing te komen.
3. De klachtenfunctionaris doet, na verkregen toestemming van de klager, een bemiddelingspoging. Tijdens de bemiddeling onderhoudt de klachtenfunctionaris contact met de klager en de overige betrokkenen bij de klacht.
4. De klachtenfunctionaris verifieert of een bemiddelingsgesprek een voor de klager bevredigend resultaat heeft opgeleverd en stelt de betrokkenen bij de klacht op de hoogte van het standpunt van de klager.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een efficiënte afhandeling van de klacht (ondersteuning en/of bemiddeling en een reactie op de klacht door de zorgaanbieder) binnen zes weken, met zonodig een verlenging met vier weken.

6. De klachtenfunctionaris registreert de tijdens de procedure verkregen gegevens en het resultaat van de procedure. De registratie staat onder beheer van de klachtenfunctionaris. Gegevens worden tien jaren na afronding van de procedure vernietigd.
7. Jaarlijks brengt de klachtenfunctionaris een verslag van haar werkzaamheden uit aan het Bestuur.
8. De klachtenfunctionaris adviseert het Bestuur en de medisch coördinator ten aanzien van benodigde verbeteringen in de kwaliteit van de zorgverlening.
9. De klachtenfunctionaris houdt de instelling op de hoogte van de voortgang van de klachtenafhandeling.

### Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

#### Artikel 7

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen de instelling met relevante personen te overleggen en informatie te verzamelen.
2. De klachtenfunctionaris is na schriftelijke machtiging daartoe door de cliënt bevoegd tot inzage van het elektronisch patiëntendossier.
3. De klachtenfunctionaris is bevoegd om bemiddelingsgesprekken te arrangeren. Indien de klager en de medewerker daarmee instemmen kan de klachtenfunctionaris als bemiddelaar optreden.
4. De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het uitbrengen van adviezen aan het Bestuur en de medisch coördinator met betrekking tot mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening.

### Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris.

#### Artikel 8

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via email. Als de cliënt een klacht wil indienen bij de Geschillencommissie Zorg kan zij/hij het reglement van de Geschillencommissie Zorg opvragen via de klachtenfunctionaris.

Dit reglement is goedgekeurd op 1 juni 2017 en vervangt het vorige reglement met ingang van 1 juli 2017.