

Klachtenreglement Sionsberg

2017

Ingangsdatum: 01-01-2017

Bij directiebesluit is per 1 januari 2017 het navolgende klachtenreglement vastgesteld voor Sionsberg. Er is besloten tot (het handhaven van de) aanstelling van een klachtencommissie en een klachtenfunctionaris.

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

- a) **Client / patiënt:**
Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- b) **Indiener / klager:**
Een patiënt, een nabestaande van een overleden patiënt, dan wel een vertegenwoordiger van een patiënt, die gebruik heeft gemaakt van de diensten op het gebied van de tweedelijnszorg die op de locatie Sionsberg door zorgaanbieder(s) wordt aangeboden, en die een klacht indient.
- c) **Instelling:**
Stichting Transmurale Specialistische Zorg Dokkum, hierna: STSZD, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62414259, statutair gevestigd te gemeente Dongeradeel, kantoorhoudende 9101 DC Dokkum, aan de Birdaarderstraatweg 70, (mede-) exploitante van Sionsberg te Dokkum.
- d) **Klacht:**
De uiting van onvrede met betrekking tot de behandeling, begeleiding, of bejegening door personen, incidenten of onveilige situaties, betreffende de tweedelijnszorg die op de locatie Sionsberg door zorgaanbieder(s) wordt aangeboden.
- e) **Klachtencommissie:**
De door de instelling ingestelde onafhankelijke commissie voor behandeling van klachten bestaande uit ten minste twee personen.
- f) **Klachtenfunctionaris:**
Degene die door de directie van de instelling is aangesteld als klachtenfunctionaris.
- g) **Schriftelijk:**
Per brief, fax, e-mail of enig ander elektronisch communicatiemiddel, mits reproduceerbaar.
- h) **Zorgaanbieder:**
 - De Instelling
 - De beide andere rechtspersonen die tweedelijnszorg aanbieden op de locatie Sionsberg (aan de Birdaarderstraatweg 70), te weten: Cardiologie Centra Nederland en de DC Klinieken.
 - Een natuurlijk persoon werkzaam op de locatie Sionsberg, in dienst van of in opdracht van (één van) de genoemde drie aanbieders van tweedelijnszorg.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

Doelstelling van de onderhavige klachtenregeling is:

- Het bieden van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten.
- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen indiener en zorgaanbieder.
- Recht te doen aan de individuele indiener en de zorgaanbieder
- Het systematisch verzamelen van klachten ten einde een beter inzicht te krijgen in de mogelijkheden om te komen tot betere zorg en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de cliënt in het algemeen.
- Controle op en evaluatie van de bovenstaande verzamelde gegevens, welke worden gebruikt voor beleid en de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling

De volgende uitgangspunten zijn de basis voor de uitvoering van de klachtenregeling:

- Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in een zelfstandig opererende klachtenfunctionaris en een onafhankelijke klachtencommissie;
- Toepassing van beginsel hoor en wederhoor;
- Een vlotte afhandeling van de klachten;
- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de cliënt en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris, de leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel als lid van de commissie bekend is geworden;
- Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht en is gericht op een voor de cliënt en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Centrale registratie van de klachten bij de klachtenfunctionaris;
- Een vertaling van de klachten naar kwaliteitsverbetering.

Artikel 4 Geen benadeling klachtenfunctionaris, leden klachtencommissie

De directie van de instelling waarborgt dat de personen die in de klachtencommissie zitting hebben of hebben gehad, evenals degene die de functie van klachtenfunctionaris uitoefent, hun functie onafhankelijk kunnen uitvoeren en niet benadeeld worden wegens de wijze waarop zij hun functie uitoefenen.

De klachtenfunctionaris

Artikel 5 *Taken klachtenfunctionaris*

1. De uitvoering van dit reglement is de verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris heeft als verantwoordelijkheid te zorgen voor een advies aan de cliënt met betrekking tot de indiening van de klacht en voor bijstand bij het formuleren van de klacht. Vervolgens heeft de klachtenfunctionaris tot taak om te onderzoeken op welke wijze gekomen kan worden tot oplossing van de klacht. In het kader van dit onderzoek kan de klachtenfunctionaris aan de klachtencommissie verzoeken om mee te denken over de oplossing van de klacht en waar nodig en wenselijk een hoorzitting organiseren, waarbij betrokkenen gehoord worden over de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt rekening met de belangen van de cliënt en de belangen van de zorgaanbieder.
4. De inzet van de klachtenfunctionaris brengt geen kosten met zich mee voor de cliënt.
5. De klachtenfunctionaris fungeert als secretaris van de klachtencommissie. Als zodanig biedt hij secretariële ondersteuning aan de klachtencommissie, bewaakt hij de tijdslijnen van de klachtenprocedure, registreert hij de klachten systematisch en houdt hij de klachtendossiers bij, plant hij vergaderingen en zittingen van de klachtencommissie en draagt hij zorg voor de notulering.
6. De klachtenfunctionaris informeert de klachtencommissie en de instelling regelmatig over de uitvoering van zijn werkzaamheden.

Artikel 6 *Bevoegdheden klachtenfunctionaris*

De klachtenfunctionaris heeft voor de uitvoering van zijn functie de volgende bevoegdheden:

- a) De klachtenfunctionaris heeft toegang tot alle sectoren van de instelling met inachtneming van de beginselen van privacy van alle betrokkenen;
- b) De klachtenfunctionaris kan in het kader van de klachtenprocedure personen binnen de instelling verzoeken mondelinge of schriftelijke informatie te verschaffen, om aldus relevante informatie met betrekking tot de klacht te verzamelen;
- c) De klachtenfunctionaris kan in het kader van de klachtenprocedure bemiddelen tussen cliënt en beklagde met het doel onvrede weg te nemen. Hiertoe kan de klachtenfunctionaris gesprekken arrangeren en desgewenst optreden als gespreksleider;
- d) Klachten die niet voor bemiddeling in aanmerking komen of waarbij de bemiddeling voor de cliënt niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, kunnen in overleg met de cliënt door de klachtenfunctionaris ter behandeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
- e) De klachtenfunctionaris kan naar aanleiding van ontvangen klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de instelling over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

De klachtencommissie

Artikel 7 Samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee leden. De leden worden benoemd door de instelling.
2. Ieder lid verricht zijn werkzaamheden op basis van met de instelling gemaakte afspraken op het punt van: onafhankelijkheid, integriteit, vertrouwelijkheid en deskundigheid. De afspraken zijn vastgelegd in een door partijen ondertekende "Overeenkomst klachtencommissielid".
3. De klachtencommissie verricht haar taken onafhankelijk. De klachtencommissie is geen onderdeel van de Instelling en adviseert, rekening houdend met de belangen van de cliënt en met die van de zorgaanbieder, om te komen tot een betere zorg door de zorgaanbieder.
4. De klachtencommissie komt samen indien daar aanleiding toe is. De commissie komt ten minste vier keer per jaar samen. De klachtenfunctionaris is bij de vergadering aanwezig, tenzij anders wordt besloten. De vergadering heeft een besloten karakter.
5. Indien een klacht een lid van de klachtencommissie betreft, neemt deze niet deel aan de behandeling van de klacht.
6. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen van deelname of kan door cliënt en/of beklagde worden gewraakt, indien er feiten of omstandigheden bestaan die de onpartijdigheid kunnen schaden.
7. De klachtencommissie zal alle betrokkenen horen, alvorens tot een oordeel te komen.
8. De stukken van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
9. De klachtenfunctionaris fungeert als secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 8 Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a) Het richten van verzoeken aan de klachtenfunctionaris om informatie in te winnen en het raadplegen en inzien van stukken, één en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de zorgaanbieder/behandelaar c.s.;
- b) Indien de klachtencommissie wordt verzocht met een oordeel te komen over een klacht kunnen door de leden van de klachtencommissie medische gegevens worden ingezien, voor zover dit geschiedt met toestemming van de indiener;
- c) Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- d) Het inschakelen van deskundigen;
- e) Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de instelling en de zorgaanbieder omtrent verbeteringen in de inhoudelijke en procesmatige aspecten van de zorg- en dienstverlening.

Artikel 9 *Taken klachtencommissie*

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a) De ontvankelijkheid van de klacht vaststellen;
- b) Het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen;
- c) Het op basis van de behandeling van een klacht komen met een uitspraak gericht tot de indiener en zorgaanbieder, in afschrift aan de instelling;
- d) Het naar aanleiding van klachtenprocedures doen van aanbevelingen aan de instelling inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de geleverde zorg;
- e) Het uitbrengen van een jaarverslag aan de directie. In het jaarverslag wordt het aantal en de aard van de klachten genoemd, en de strekking van de oordelen van de klachtencommissie. Tevens blijkt uit het verslag welke verbetermaatregelen zijn geadviseerd voor de kwaliteit van de zorg, voortkomende uit individuele klachten of trendanalyses van de klachten.

Klachtenbehandeling

Artikel 10 *Reikwijdte klachtenbehandeling*

1. De klachtencommissie is uitsluitend ingesteld ten behoeve van de afhandeling van klachten betreffende de tweedelijnszorg die op de locatie Sionsberg wordt aangeboden. Binnen de muren van de locatie Sionsberg wordt tweedelijnszorg aangeboden door de Instelling, Cardiologie Centra Nederland en de DC Klinieken. De Instelling heeft met de beide andere genoemde zorgaanbieders afgesproken dat de klachtencommissie ook de klachtenafhandeling van de door de beide andere partijen in de Sionsberg aangeboden (tweedelijns)zorg op zich neemt. De klachtencommissie zal zijn werkzaamheden in voorkomend geval afstemmen met de klachtenfunctionaris / klachtencommissie van de zorgaanbieder die verantwoordelijk is voor de zorg waarop de klacht betrekking heeft. De instelling informeert Cardiologie Centra Nederland en de DC Klinieken volledig over de klachtenbehandeling, indien de klacht (mede) betrekking heeft op onder diens verantwoordelijkheid verleende zorg.
2. De beoordeling van aansprakelijkheid valt niet onder de verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraken over de vraag of de betrokken persoon (personen) of de zorgaanbieder aansprakelijk is, maar beperkt de klachtencommissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht voor het gedeelte dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.

Artikel 11 *Indienen en behandelen van klachten*

- 1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de instelling, bij of via de klachtenfunctionaris (per e-mail naar klacht@sionsberg.nl of per post: Sionsberg, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Birdaarderstraatweg 70, 9101 DC Dokkum).
- 2 *(Vervallen)*
- 3 De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Tevens stuurt de klachtenfunctionaris aan klager – indien dit nodig is – een verzoek tot ondertekening van een verklaring waarin aan de behandelende zorgverleners toestemming wordt verleend om aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie inlichtingen te vertrekken en inzage te geven in het medisch dossier, indien en voor zover nodig voor oordeelsvorming over de ingediende klacht.
- 4 De klachtenfunctionaris informeert de instelling en de klachtencommissie over de ingediende klacht. Vervolgens overlegt de klachtenfunctionaris met klager over de onvrede en informeert hij klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling (zie lid 6). Is overleg niet mogelijk of reageert klager niet, dan wordt door de klachtenfunctionaris – in overleg met de klachtencommissie - op basis van de klacht en overige omstandigheden van het geval het meest aangewezen/geschikte traject ingezet, conform het bepaalde in lid 6.
- 5 Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door een mondeling of schriftelijk verzoek aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal de intrekking schriftelijk bevestigen. De klachtenfunctionaris informeert hierover de instelling en de klachtencommissie.
- 6 Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a) verzoek om registratie; Een cliënt kan aan de klachtenfunctionaris verzoeken om zijn klacht niet te behandelen, maar zijn klacht te zien als melding voor verbetering van de zorgverlening binnen Sionsberg (een tip). In dat geval formuleert de klachtenfunctionaris naar aanleiding van de melding verbeterpunten voor het zorgbeleid van de instelling en informeert hij de klachtencommissie en de instelling. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk aan de klager dat de klacht als verbeterpunt is geregistreerd.
 - b) verzoek om praktische oplossing / bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c) verzoek om een oordeel: de klachtenfunctionaris schakelt de klachtencommissie in;
 - d) verzoek om een financiële vergoeding: de klacht wordt voorgelegd aan de schadebehandelaar van de zorgaanbieder (zie artikel 10 lid 2).
- 7 Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van de trajecten mogelijk, in goed overleg met klager en zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris kan bijvoorbeeld met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgaanbieder, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden via bemiddeling, maar dat – als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt – de klachtencommissie alsnog kan worden ingeschakeld om een oordeel te geven. De klachtenfunctionaris bevestigt een

zodanige afspraak schriftelijk aan de klager en informeert de klachtencommissie en de instelling.

- 8 Wanneer klager van mening is dat de klacht na een praktische oplossing/ bemiddeling naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af, door het zenden van een schriftelijke bevestiging aan de klager. De klachtencommissie en de instelling ontvangen een schriftelijk verslag over de gevolgde procedure en de afronding.
- 9 Indien klager van mening is dat bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat voor klager heeft geleid, kan klager besluiten alsnog een oordeel van de klachtencommissie te vragen, waarna de wettelijke termijn (artikel 16) ingaat vanaf het moment van de ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel. De klachtenfunctionaris ondersteunt klager desgewenst bij de formulering van het verzoek.
- 10 Op verzoek van de klachtencommissie worden indiener, zorgaanbieder en eventueel anderen die bij de klacht betrokken zijn, opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de commissie. De klager kan aangeven geen prijs te stellen op aanwezigheid bij de behandeling van de klachtencommissie. Indien dit het geval is, zal de klachtencommissie op basis van de beschikbare gegevens volgens het gestelde in artikel 16 een oordeel geven over de klacht.
- 11 De klachtenfunctionaris houdt klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 12 Stopzetting klachtafhandeling, Niet-ontvankelijkheid

- 1 In geval van dringende redenen kan de instelling besluiten de klachtafhandeling stop te zetten, na overleg met de klachtenfunctionaris en klachtencommissie. Van dringende redenen is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor de voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de instelling kan worden verlangd. De klager wordt door de instelling schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
- 2 De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet ontvankelijk te verklaren indien:
 - a) de klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - b) de klacht anoniem wordt ingediend;
 - c) de klacht in behandeling is bij een andere instantie;
 - d) de klacht geen betrekking heeft op (personen werkzaam/ werkzaam geweest bij) de zorgaanbieder;

Artikel 13 Klacht meerdere zorgaanbieders

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend, en toestemming geeft voor gecombineerde behandeling, kan een gecombineerde behandeling van een klacht plaatsvinden.

2. De afhandeling van de klacht vindt in dat geval plaats op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang in de zorgverlening.
De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de coördinatie en afstemming.
Doel is een gezamenlijk oordeel na een gezamenlijke klachtafhandeling.

Artikel 14 Notulen hoorzitting klachtencommissie

De klachtenfunctionaris maakt een verslag van de hoorzitting van de klachtencommissie en de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen.

Artikel 15 Bijstaan door advocaat of adviseur

De klager en de beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten zijn voor eigen rekening (zie artikel 20 lid 1).

Artikel 16 Uitspraak over de klacht en termijnen

1. De klachtencommissie beoordeelt –indien zij ontvankelijk is- de binnengekomen klacht op grond van het gegrond of ongegrond verklaren van de betreffende klacht. De klachtencommissie kan een klacht ook deels gegrond verklaren.
2. De uitspraak van de klachtencommissie over de klacht wordt schriftelijk, uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht gedaan, onder het voorbehoud dat de klacht bij ontvangst volledig was. Indien de cliënt na aanvankelijke inzending van de klacht op een later tijdstip informatie toevoegt aan zijn klacht, gaat de termijn van zes weken in op de dag dat de toevoeging door de klachtencommissie ontvangen is. De uitspraak van de klachtencommissie wordt gezonden naar de cliënt, de beklagde en de instelling, met een afschrift aan de klachtenfunctionaris.
3. De instelling deelt schriftelijk en met redenen omkleed aan betrokkenen mee, welke beslissingen zij naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
4. De termijn van zes weken kan ten hoogste eenmaal met vier weken verlengd worden, onder opgaaf van redenen.
5. Indien de instelling of de klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk mee aan de klager en de beklagde. Daarbij wordt aangegeven waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden. Klager kan in dat geval besluiten de klacht bij de geschilleninstantie in te dienen (artikel 18).
6. De klachtenfunctionaris informeert de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, over de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen (artikel 18). De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 17 Registratie, archivering, bewaartermijn

1. De klacht wordt geregistreerd in een daartoe opgezette database.
De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.
2. De instelling bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar na afsluiting van de klacht bewaard.

Artikel 18 Geschilleninstantie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie van de Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen – een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de instelling indient.

Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 20 Slotbepalingen

1. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van een adviseur, advocaat, getuige of deskundige met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor de cliënt respectievelijk de beklagde.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van de instelling, na de klachtencommissie gehoord te hebben.
3. Waar in dit reglement "hij" wordt genoemd, dient ook "zij" te worden gelezen.
4. Het klachtenreglement is voor cliënten ter inzage op de website van de instelling. Cliënten die niet over toegang tot internet beschikken, kunnen desgewenst een exemplaar van het klachtenreglement ophalen of opvragen bij de klachtenfunctionaris. Op de locatie Sionsberg is het klachtenreglement ter inzage.

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.