



Oogziekenhuis  
Zonnestraal

## **Reglement Klachtenfunctionaris**

Bijlage bij Klachtenregeling Cliënten NL Healthcare Clinics

(Oogziekenhuis Zonnestraal, Medinova, Orthopedium, Huidziekenhuis Dermicis )

December 2016



## Inhoudsopgave

Inleiding

Artikel 1 Definities en begripsbepalingen

Artikel 2 Taken en bevoegdheden

Artikel 3 Opvang en bemiddeling van een klacht

Artikel 4

Artikel 5 Kwaliteit

Artikel 6 Managementinformatie

Artikel 7 Geheimhouding

Artikel 8 Dossiervoering

Artikel 9 Jaarverslag

Artikel 10 Slotbepalingen

## **Inleiding**

Dit reglement is van toepassing op de klachtenfunctionarissen van NL Healthcare Clinics en de hieronder vallen instellingen. Het beschrijft de werkwijze en de verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionarissen.

Dit reglement maakt als bijlage 1 deel uit van de Klachtenregeling Cliënten NLHCC.

## Artikel 1 Definities en begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

**Zorgaanbieder:** de onder NL Healthcare Clinics ressorterende zorginstellingen (Oogziekenhuis Zonnestraal, Huidziekenhuis Dermicis, Medinova, Orthopedium, Nedspine)

**Directie:** de directies van de onder NL Healthcare Clinics vallende zorginstellingen.

**Client:** degene aan wie gezondheidszorg is en/of wordt verleend door de zorgaanbieder.

**Klacht:** een uiting van ongenoegen met betrekking tot een gedraging / handeling van bij de zorgaanbieder werkzame personen/persoon.

**Gedraging:** elk handelen of nalaten en/of het nemen van een besluit met gevolgen voor de cliënt.

**Klager:** degene die op grond van de WKKGZ bevoegd is een klacht in te dienen.

**Betrokkene:** de zorgaanbieder of de persoon, werkzaam voor de zorgaanbieder tegen wie de klacht zich richt c.q. de persoon, werkzaam voor de zorgaanbieder, onder wiens verantwoordelijkheid het voorval plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.

**Klachtenfunctionaris:**

de door de directie van de instelling conform de WKKGZ, artikel 15 aangestelde persoon die tot taak heeft bij klachten te adviseren door naar de klager te luisteren en deze ondersteuning te geven en bij klachten te bemiddelen door te proberen de relatie tussen betrokkenen te herstellen en misverstanden tussen betrokkenen weg te nemen.

**Klachtenbehandeling:**

De conform de WKKGZ schriftelijke klachtenbehandeling waarbij de zorgaanbieder een schriftelijk oordeel over de gegrondheid aan de betrokkenen geeft.

**Cliëntenraad:** De door de directie ingestelde cliëntenraad als bedoeld in artikel 12 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

## Artikel 2: Taken en bevoegdheden

De taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn:

- a. Het bieden van een laagdrempelige opvang van klachten;
- b. Het geven van voorlichting over interne en externe klachtenprocedures;

- c. Het ondersteunen van klager bij het vaststellen van de klachten en achterhalen wat klager met de klacht beoogt;
- d. Het analyseren van de klacht;
- e. Het inzien van de relevante delen van het medisch dossier van een cliënt, voor zover van belang voor de analyse van de klacht en mits de cliënt daartoe een schriftelijke toestemming heeft gegeven;
- f. Het instellen van een zelfstandig onderzoek naar de oorzaak en aanleiding van de klacht;
- g. Het inwinnen van aanvullende informatie bij klager, indien deze niet dezelfde persoon is als cliënt, bij cliënt en bij betrokkene(n);
- h. Het onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.

### **Artikel 3 Opvang en bemiddeling van een klacht:**

#### **De klachtenfunctionaris zorgt dat:**

- 3.1 elke klacht na ontvangst zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen 1 werkweek geregistreerd wordt in het klachtenregistratiesysteem op de datum dat de klacht is ontvangen en dat de klager binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst krijgt met uitleg over de interne klachtenprocedure.
- 3.2 de klacht binnen 1 week na ontvangst ten behoeve van hoor en wederhoor doorgestuurd wordt naar (de leidinggevende van) de intern betrokkene(n) en conform de afspraak met klager gehandeld wordt.
- 3.3 de (leidinggevende van) de intern betrokkene binnen 1 werkweek na ontvangst de klacht indien door de klager gewenst, de klacht bespreekt.
- 3.4 de (leidinggevende van) de intern betrokkene koppelt dit contact binnen 1 werkweek terug naar de KF.
- 3.5 indien gekozen is voor een schriftelijke afhandeling door de (leidinggevende van) de intern betrokkene binnen 1 werkweek de schriftelijke reactie naar de klager gestuurd wordt.
- 3.6 de KF daarna binnen twee werkweken met de klager contact opneemt om na te gaan of de klacht met het contact met de (leidinggevende van) de intern betrokkene c.q. de schriftelijke reactie van deze persoon naar tevredenheid is afgehandeld en koppelt dit terug naar de (leidinggevende van) de intern betrokkene.
- 3.7 Indien klager een bemiddelingsgesprek samen met de klachtenfunctionaris en betrokkene(n) wil draagt de klachtenfunctionaris zorg voor het regelen van dit gesprek. Tijdens dit gesprek bewaakt de klachtenfunctionaris het proces. Er wordt geen verslag of opname van het gesprek gemaakt; wel kunnen aan het eind van het gesprek afspraken genoteerd worden.
- 3.8 De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de gegrondheid van een klacht.
- 3.9 De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat alle contacten, verbeterpunten en aanbevelingen en uitkomsten geregistreerd worden.

Zie verder Reglement

#### **Artikel 4 Managementinformatie**

- 4.1 De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek aan de directie.
- 4.2 De klachtenfunctionaris informeert de directie en de vestigingsmanager gevraagd en ongevraagd over knelpunten in de organisatie naar aanleiding van klachten.
- 4.3 De klachtenfunctionaris heeft eenmaal per jaar overleg met een vertegenwoordiging van de cliëntenraad.

#### **Artikel 5 Geheimhouding**

- 5.1 Iedereen die in welke hoedanigheid dan ook, is betrokken bij een klacht moet hiermee vertrouwelijk omgaan.
- 5.2 De geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort óók nadat een klacht is afgehandeld.

#### **Artikel 6 Dossiervoering**

- 6.1 De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
- 6.2 Dit dossier wordt 5 jaar bewaard en daarna vernietigd.

#### **Artikel 7 Jaarverslag**

- 7.1 De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks, op aanvraag van de afdeling kwaliteit, een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden ten behoeve van het jaarverslag van de zorgaanbieder. Met daarin o.a. het aantal, de aard en de categorieën van de bij de klachtenfunctionaris ingediende klachten.

#### **Artikel 8 Slotbepalingen**

- 8.1 De klachtenfunctionaris doet aan de directie een voorstel over (wijziging van) dit reglement. De directie stelt het reglement overeenkomstig dit voorstel vast. Voorafgaand aan de vaststelling verzoekt de raad van bestuur de cliëntenraad om een verzwaar advies. Indien de directie het voorstel van de klachtenfunctionaris niet ongewijzigd aanneemt, treedt deze met de klachtenfunctionaris in overleg.
- 8.2 De directie ziet er op toe dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht volgens dit reglement.
- 8.3 De klachtenfunctionaris beslist in gevallen waarin dit reglement niet voorziet.