

DCI *Groep*

Klachtenreglement

Inhoudsopgave

ALGEMENE INLEIDING	Pag. 3
1.1. BEGRIPSOMSCHRIJVING	Pag. 4
1.2. DOELSTELLING VAN DE KLACHTENOPVANG	Pag. 4
1.3. UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENOPVANG	Pag. 4
1.4. TAKEN, BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS	Pag. 5
1.5. TAKEN, BEVOEGDHEDEN EN SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	Pag. 5
1.6. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN KLACHTEN	Pag. 7
1.7. SLOTBEPALINGEN	Pag. 9

BIJLAGE: PROCEDURE

Dit klachtenreglement is gebaseerd op het reglement van het Medisch Centrum Haaglanden en daar aangepast waar nodig naar het beleid van DC|Groep.

Algemene inleiding

In dit klachtenreglement van DC|Groep worden de regels van de informele en formele klachtenregeling gepresenteerd.

Een klacht moet niet formeler worden aangepakt dan noodzakelijk. Zoveel mogelijk klachten dienen door middel van een goede klachtenopvang en/of bemiddeling te worden opgelost. Als klachtenopvang/klachtenbemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenopvang is de voorziening waarbij in eerste instantie een klacht wordt geregistreerd, zonder dat dit leidt tot een formele behandeling van de klacht. Het kan dan gaan om de eerste opvang, bemiddeling, advisering of verwijzing van een klacht. De opvang en bemiddeling wordt gedaan door de klachtenfunctionaris.

Tevens is er een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld door de directie van DC|Groep. Onder onafhankelijkheid wordt in dit reglement verstaan "onafhankelijk van degene(n) tegen wie de klacht zich richt. Deze commissie staat niet in een lijn van de organisatie en adviseert op eigen verantwoordelijkheid. De stukken van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

De beoordeling van aansprakelijkheid valt niet onder de werking van dit klachtenreglement. Hierover dient de verzekeringsmaatschappij van DC|Groep c.q. de rechter een uitspraak te doen.

De uitvoering van dit reglement, alsmede de externe communicatie over klachten, vindt plaats via de klachtenfunctionaris.

De bij de klacht betrokken medewerkers treden niet eerder dan na overleg met de klachtenfunctionaris schriftelijk of mondeling in contact met de klager.

Bovenstaande is tevens vastgelegd in een 'klachtenprocedure' welke is terug te vinden op intranet en als bijlage van het kwaliteitshandboek.

Waar in dit reglement over "hij" gesproken wordt, kan ook "zij" gelezen worden.

1.1. Begripsomschrijving

Artikel 1: begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. klacht: het kenbaar maken van onvrede, komende van de patiënt als gebruiker van de gezondheidszorg, die verleend wordt door de Diagnostische Centra.
- b. klager: de hulpvrager dan wel namens hulpvrager zijn wettelijk vertegenwoordiger of zijn naaststaande(n) of nabestaande(n);
- c. klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zonodig verwijst naar een andere instantie;
- d. klachtenfunctionaris: de in dienst van de Diagnostische Centra werkzame functionaris, onder verantwoordelijkheid van het management, die belast is met klachtenbemiddeling.
- e. de instelling: de Diagnostische Centra.
- f. beklagde: een ieder die binnen de instelling hulp verleent of daartoe diensten levert aan de hulpvrager of de instelling.

1.2. Doelstelling van de klachtenopvang

Artikel 2: doelstelling

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen klager en beklagde.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
- d. Controle op en evaluatie van de onder c verkregen gegevens, welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

1.3. Uitgangspunten bij de klachtenopvang

Artikel 3: uitgangspunten

- a. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en beklagde.
- b. Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie.
- c. Een vlotte afhandeling van de klacht.
- d. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en beklagde. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
- e. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en beklagde.

1.4. Taken, bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

Artikel 4: taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. Aan de klager de mogelijkheid bieden om, mondeling, schriftelijk of telefonisch, een klacht in te dienen.
- b. In samenspraak met de klager komen tot een oplossing van de klacht. Indien dit niet mogelijk is, ondersteuning bieden bij het schriftelijk indienen van de klacht bij de klachtencommissie.
- c. Indien meerdere klagers over dezelfde persoon klachten uiten en indien zij tevens meedelen dat met de klachten niets gedaan mag worden, kan de klachtenfunctionaris de klachten als anonieme klachten behandelen.

Artikel 5: bevoegdheden klachtenfunctionaris

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

- a. De klachtenfunctionaris heeft toegang tot alle sectoren van de instelling met in achtneming van de beginselen van privacy van alle betrokkenen.
- b. De klachtenfunctionaris kan in het kader van de klachtenprocedure, personen binnen de instelling verzoeken mondeling 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 klager 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 klager niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, kunnen in overleg met de klager door de klachtenfunctionaris ter behandeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Tevens kan de klager de klacht zelf voorleggen aan de commissie, waarbij de klachtenfunctionaris de klager kan ondersteunen.
- e. De klachtenfunctionaris kan naar aanleiding van ontvangen klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan directie, leidinggevende en medische staf over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

1.5. Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 6: taken klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en beklagde, in afschrift aan het management van de instelling, een en ander met inachtneming van het in artikel 26 bepaalde.
- b. Het voeren van periodiek overleg en het regelmatig doen van aanbevelingen aan het management van de instelling c.q. het bestuur van de medische staf voor zover het medische aangelegenheden betreft, inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachten. Hiertoe kunnen vergaderingen met de directie van de instelling c.q. respectievelijk het bestuur van de medische staf worden belegd.

- c. Het aanleveren van een hoofdstuk voor het jaardocument, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven en de klachten zijn opgenomen die via de klachtenfunctionaris zijn binnengekomen. In het jaardocument worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen. Het jaardocument wordt toegezonden aan CIBG . De gegevens zijn openbaar.
- d. Het ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van hulpvragers.

Artikel 7: bevoegdheden klachtencommissie

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

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener.
- b. De op de klacht betrekking hebbende medische gegevens kunnen door leden van de klachtencommissie worden ingezien, tenzij de klager daartegen uitdrukkelijk bezwaar maakt.
- c. Het oproepen en horen van personen binnen de instelling respectievelijk de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- d. Het inschakelen van deskundigen.
- e. Het adviseren van de directie of de instelling omtrent verbeteringen in de hulp- en dienstverlening.

Artikel 8: samenstelling klachtencommissie

De samenstelling van de klachtencommissie dient een gerede afspiegeling te vormen van binnen de instelling werkzame personen en van representanten van de belangen van de hulpvrager.

Artikel 9: aantal leden

- a. De commissie bestaat uit drie leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter en wordt bijgestaan door een secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie.
- b. De voorzitter mag niet werkzaam zijn bij de instelling.
- c. De leden van de commissie worden voor drie jaar benoemd door de directie en zijn tweemaal herbenoembaar.

De secretaris van de commissie wordt benoemd door het management van de instelling voor drie jaar en is herbenoembaar.

Artikel 10: plaatsvervangend lid

Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen door de benoemde groepering. De plaatsvervangende leden worden voor twee jaar door de directie benoemd en zijn tweemaal herbenoembaar. De plaatsvervangend secretaris van de commissie wordt benoemd door de directie van de instelling voor twee jaar en is herbenoembaar.

Artikel 11: lidmaatschap

Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het management van de instelling.

Artikel 12: rooster

De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

Artikel 13: terugtreden leden

Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het management van de instelling, dat zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, een en ander met inachtneming van het in de artikelen 8, 9,10 en 11 bepaalde.

Artikel 14: secretariële ondersteuning

De directie van de instelling draagt zorg voor secretariële ondersteuning van de klachtencommissie. Ten aanzien van de persoon/personen die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding als bedoeld in artikel 3 onder d.

Artikel 15: geen benadeling positie instelling

De directie van de instelling draagt er zorg voor dat de in de instelling werkzame personen die in de klachtencommissie zitting hebben of hebben gehad, evenals degene die de functie als klachtenfunctionaris uitoefent, niet uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie of uitoefening van de functie van klachtenfunctionaris, worden benadeeld in hun positie in de instelling.

1.6. Indienen en behandelen van klachten

Artikel 16: indienen van een klacht

De klager wendt zich bij voorkeur tot de hulpverlener tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. De klager kan, indien hij dat wenst, hierbij de hulp van de klachtenfunctionaris inroepen. Voor het indienen van een klacht geldt een verjaringstermijn van twee jaar. De termijn van verjaring vangt aan op de dag na die waarop het desbetreffende handelen, of nalaten daarvan, is geschied.

Artikel 17: indienen van een klacht bij de klachtencommissie

In het geval het bepaalde in artikel 16 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan deze schriftelijk worden ingediend bij (de secretaris van) de klachtencommissie. Als de klager niet in staat is de klacht schriftelijk te formuleren, kan de klachtenfunctionaris hierbij hulp bieden. De commissie draagt er zorg voor dat binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Artikel 18: onvoldoende informatie van een klacht

Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 19: binnenkomst klacht

De commissie doet binnen een week na ontvangst mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklagde, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. De reactie van de beklagde wordt toegestuurd aan de klager. Klager en beklagde worden uitgenodigd om een en ander toe te lichten tijdens de vergadering van de klachtencommissie.

Artikel 20: vergadering klachtencommissie

De commissie vergadert in de regel ten minste eenmaal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden en, bij afwezigheid van een lid, van zijn plaatsvervanger. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.

Artikel 21: onthouden deelname

- a. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.
- b. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen van deelname of kan door klager en/of beklagde worden gewraakt, indien er feiten of omstandigheden bestaan die de onpartijdigheid kunnen schaden.

Artikel 22: bijstaan door advocaat of adviseur

De klager en beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten zijn voor de klager. De klager kan op elk moment in de procedure voor eigen verantwoordelijkheid advies vragen aan het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg, een onderdeel van RPCP.

Artikel 23: notulen

De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de commissie ten aanzien van de ingediende klacht. De uitspraak van de commissie dient gemotiveerd te worden.

Artikel 24: uitspraak commissie

De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk, uiterlijk binnen vier maanden na ontvangst van de klacht, gezonden aan de klager, de beklagde en de directie van de instelling. Bij afwijking van de termijn van vier maanden, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Bij een gegronde klacht deelt de beklagde binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk - met redenen omkleed - aanklager mee of hij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie en, zo ja, welke. Deze mededeling aan de klager stuurt hij in afschrift aan de klachtencommissie en de directie respectievelijk de instelling. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de beklagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de beklagde alsnog zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze laatste termijn kan maximaal drie maanden bedragen.

Artikel 25: geldigheid besluit

lid 1. De klachtencommissie kan slechts besluiten nemen indien de voltallige commissie in de vergadering is.

lid 2. Geldige besluiten kunnen slechts worden genomen met een meerderheid van stemmen. Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter.

lid 3. Ieder lid heeft een stem.

Artikel 26: externe instantie

lid 1. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals het Medisch Tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter.

lid 2. Indien aan de commissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe medisch- inhoudelijke/technische aard, zal de commissie, mede met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie². Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de commissie, dan zal deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt oordeel over het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht. Indien aan de commissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de commissie geen uitspraken over de vraag of de betrokken persoon (personen) of instelling aansprakelijk is, maar beperkt de commissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid³ van de klacht.

Artikel 27: kosten klachtenprocedure

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat ingevolge artikel 22 met zich meebrengt.

1.7. Slotbepalingen

Artikel 28: klachtenreglement

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het management van de instelling respectievelijk de organisatie, gehoord de klachtencommissie. Bij wijziging van het reglement worden de in artikel 9 genoemde leden en het Regionaal Patiënten Consumenten Platform gehoord.

Artikel 29: inwerking klachtenreglement

Het reglement is in werking getreden op 05 januari 2007.

Artikel 30: bekendmaking van het klachtenreglement

Het klachtenreglement is voor patiënten ter inzage op de website van de instelling. Patiënten die niet over toegang tot internet beschikken kunnen desgewenst een exemplaar van het klachtenreglement ophalen of opvragen bij de klachtenfunctionaris. Op een DC|locatie is het klachtenreglement ter inzage.

²Bijvoorbeeld het tuchtcollege.

³Een en ander is in overeenstemming met de polisvoorwaarden van de verzekeringsmaatschappij.

Bijlage



