

### **Doel**

Het doel van dit klachtenreglement is een effectieve en laagdrempelige klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris, gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing van de klacht. Eventueel kan een klachtenfunctionaris een advies uitbrengen aan de zorgaanbieder ter verbetering van de zorg.

### **Doelgroep**

Deze klachtenregeling is krachtens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg, hierna te noemen WKKGZ, van toepassing op patiënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door MKA Kennemer & Meer.

In dit reglement wordt verstaan onder:

<i>Klachtenreglement:</i>	Dit document, waarin de opvang en afhandeling van klachten staat omschreven in het kader van de artikelen 13 tot en met 17 WKKGZ.
<i>Zorgaanbieder:</i>	Iedere natuurlijke- of rechtspersoon die zorg verleent, vallende onder de WKKGZ en aangesloten is bij een Geschillencommissie;
<i>Klager:</i>	De natuurlijke persoon die een geschil heeft met MKA Kennemer & Meer over zaak- en/of personenschade, de volgende personen kunnen ook als klager optreden: <i>a.</i> de vertegenwoordiger die door de patiënt schriftelijk of elektronisch als zodanig bij de stichting is aangewezen; <i>b.</i> de wettelijke vertegenwoordiger van een patiënt voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen; <i>c.</i> de echtgeno(o)te, partner of een naast familielid van een inmiddels overleden patiënt;
<i>Klachtenfunctionaris:</i>	Een door de namens MKA Kennemer & Meer aangestelde natuurlijke persoon die tot taak heeft klachten te bemiddelen volgens artikel 15 WKKGZ.
<i>Klacht:</i>	Is een door een klager bij de klachtenfunctionaris van MKA Kennemer & Meer ingediend bezwaar tegen de wijze van zorg- of dienstverlening door of vanwege MKA Kennemer & Meer;
<i>Stichting Geschillen commissie:</i>	De op grond van de WKKGZ erkende onafhankelijke instantie, die de geschillen in behandeling neemt, voortvloeiend uit de behandeling van de klachten op basis van dit klachtenreglement en waarvan de klagers niet tevreden zijn over de oplossing van de klachten.

### **Werkwijze/inhoud**

#### *Indienen klacht*

Een klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris van MKA Kennemer & Meer, dit kan zowel schriftelijk als elektronisch middels een klachtbrief. In de klachtbrief vermeldt de klager in ieder geval:

- adresgegevens, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres;
- naam van de zorgverlener tegen wie de klacht gericht is;
- een beknopte omschrijving van de klacht;
- een chronologische omschrijving van de gebeurtenissen die aanleiding gaven tot het indienen van de klacht.

- het doel van de klacht;
- of de klacht reeds bekend is bij de betreffende zorgverlener.

Een klager die een onvolledige klachtbrief opstuurt, kan worden verzocht deze klachtbrief opnieuw en gewijzigd op te sturen, alvorens de klachtenfunctionaris deze op ontvankelijkheid beoordeelt. Een klager dient zijn klacht bij de klachtenfunctionaris in binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, tenzij deze termijn gelet op de omstandigheden als te kort is of wanneer daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn (geworden).

#### *Ontvankelijkheid*

Een klacht is niet-ontvankelijk:

- indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- indien de termijn van één jaar na de datum van de gebeurtenis is verstreken, tenzij van klager naar redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn de klacht in te dienen, dit naar oordeel van het dagelijks bestuur;
- indien het een klacht betreft waarover de klager reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;

Nadat een klacht is beoordeeld stelt de klachtenfunctionaris de voorzitter dagelijks bestuur hiervan op de hoogte gesteld. Dit gebeurt middels het elektronisch of schriftelijk toesturen van de klachtbrief en de procedure aangaande de bemiddeling van de klacht.

#### *Bemiddelingspoging klacht*

Gezien de korte termijn van klachtbemiddeling, zal de communicatie elektronisch of telefonisch geschieden. Een uitzondering wordt gemaakt voor klagers die aangeven elektronisch minder vaardig te zijn.

De werkwijze bij de bemiddeling van een klacht is als volgt:

- MKA Kennemer & Meer wordt verzocht binnen één week na ontvangst van de klachtbrief de klachtenfunctionaris op de hoogte te stellen;
- Eveneens binnen één week maakt de zorgverlener een schriftelijk verslag, waarin hij /zij uiteenzet wat volgens hem geleid heeft tot de klacht;
- Uiterlijk binnen vijf weken na ontvangst van de klachtbrief zoals omschreven vindt een bijeenkomst plaats waarbij klager, zorgverlener (of een vertegenwoordiger van de zorgverlener) en klachtenfunctionaris aanwezig zijn om te zoeken naar een passende oplossing van de klacht.
- Alvorens te komen tot een oplossing, wordt door de klachtenfunctionaris gepoogd om te komen tot consensus over de oorzaken van de klacht;
- Indien een klacht opgelost is alvorens de bijeenkomst heeft plaatsgevonden, dan hoeft de bijeenkomst uiteraard niet plaats te vinden, dit kan slechts na schriftelijke of elektronische toestemming van de klager.

De klachtbemiddeling vindt plaats in een vestiging van MKA Kennemer & Meer, eventueel kan worden uitgeweken naar een andere locatie, dit in samenspraak met de betrokkenen.

#### *Eindverslag klachtbemiddeling*

Het eindverslag klachtbemiddeling wordt gemaakt door de klachtenfunctionaris. In het eindverslag van de klachtbemiddeling staat het volgende:

## Klachten

### Reglement



- de motivatie omtrent de ontvankelijkheid van de klacht;
- de standpunten van beide partijen inzake de klacht;
- een verslag van de bemiddelingspoging;
- het resultaat van de bemiddelingspoging, de gemaakte afspraken;
- tot slot, alle eventuele bijzonderheden die niet onvermeld behoren te blijven.

Indien de klachtbemiddeling anders is verlopen, wordt een verslag van deze bemiddelingspoging gemaakt die zoveel mogelijk aansluit bij de bovengenoemde punten, indien nodig aangevuld met andere punten.

Uiterlijk zes weken na ontvangst van de elektronische of schriftelijke klachtbrief verstuurt de klachtfunctionaris met het verslag van de bemiddelingspoging aan beide partijen. Omwille van de vereiste zorgvuldigheid van het onderzoek kan de termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris of zorgverlener doet hierover schriftelijke of elektronisch met redenen omkleed mededeling aan de klager.

In eQuse wordt de klacht inclusief de eventuele interne verbeteracties geregistreerd, zodat deze informatie gebruikt kan worden voor het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van MKA Kennemer & Meer.

#### *Stopzetting bemiddeling klacht*

De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.

Wanneer een klacht niet ontvankelijk is, wordt hiervan, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Deze klachtenregeling heeft slechts betrekking op de artikelen 13 tot en met 17 van de WKKGZ en gaat in beginsel niet in op schadeclaims of over aansprakelijkheid. Op eigen initiatief kan MKA Kennemer & Meer daar wel toe over gaan of op in gaan.

#### *Kosten*

Voor de klager is de klachtbemiddeling kosteloos. MKA Kennemer & Meer is verantwoordelijk voor het aanstellen van een klachtenfunctionaris, als mede voor de financiële verplichtingen die hieruit voortvloeien. Eventuele gemaakte niet-noodzakelijke (in objectieve zin) kosten door klager of MKA Kennemer & Meer voortkomende uit de bemiddeling van de klacht zijn voor eigen rekening.

#### *Klachtopvang door externe klachtenfunctionaris*

MKA Kennemer & Meer heeft zich, naast dat zij een interne klachtenfunctionaris heeft aangewezen, voor de bemiddeling van klachten aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg, zodat de patiënt naast het benaderen van de laagdrempelige interne klachtenfunctionaris zich ook kan richten tot een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris.

#### *Slotbepalingen*

Ingeval de klachtbehandeling niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid kan klager een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>). In het kader van de WKKGZ is MKA Kennemer & Meer bij deze door de minister van VWS erkende geschillencommissie aangesloten.

## **Verantwoordelijkheden**

### *Taken en bevoegdheden*

De taak van de klachtenfunctionaris bestaat uit:

- het vaststellen van de ontvankelijkheid van de klacht;
- het inventariseren van de oorzaken van de klacht;
- het pogen om consensus te bereiken tussen beide partijen over de oorzaken van de klacht;
- het pogen om in samenspraak met beide partijen te werken aan een oplossing van de klacht;
- het pogen om de eventueel geschade relatie tussen patiënt en MKA Kennemer & Meer te herstellen;
- en het maken van een verslag van de bemiddelingspoging.

De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het onafhankelijk uitvoeren van de taken, zoals hierboven omschreven en MKA Kennemer & Meer is verplicht om de klachtenfunctionaris hiertoe in de gelegenheid te stellen. Indien noodzakelijk voor de behandeling van een medische klacht kan de klachtenfunctionaris het medisch dossier inzien, doch alleen na schriftelijke of elektronische toestemming van klager.

De taak van MKA Kennemer & Meer bestaat uit:

- het kenbaar maken van deze klachtenregeling aan zijn patiënten;
- het aan zijn patiënten kenbaar maken hoe een klacht in te dienen;
- het gezamenlijk met de klager en de klachtenfunctionaris werken aan een oplossing voor de klacht die is ingediend;
- voorts alles hetgeen redelijkerwijs mag worden verwacht van een zorgaanbieder ten opzichte van een klacht.

Mocht een klacht binnenkomen, dan mag MKA Kennemer & Meer pogen tot een snelle oplossing te komen met de klager alvorens de klachtenfunctionaris in te schakelen.

## **Bijbehorende documenten en formulieren**

Klachtenformulier.

Versie:	1
Vervaldatum:	14-07-2022
Eigenaar:	Kliniek manager
Auteur:	Externe kwaliteitsfunctionaris
Beoordelaar:	Dagelijks bestuur