

**Procedure Klachtenregeling Park MC/ ParkKliniek**  
per 1 december 2019

*Toepassingsgebied*

**Artikel 1**

Deze klachtenregeling is krachtens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg, hierna te noemen WKKGZ, van toepassing op cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door Park MC/ParkKliniek

*Begripsomschrijving*

**Artikel 2**

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>	Park MC/ParkKliniek
<i>Klager:</i>	de natuurlijke persoon die een geschil heeft met zijn zorgaanbieder over zaak- en/of personenschade, de volgende personen kunnen ook als klager optreden: <i>a.</i> de vertegenwoordiger die door de cliënt schriftelijk of elektronisch als zodanig bij de stichting is aangewezen; <i>b.</i> de wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt 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 cliënt;
<i>Interne klachtenfunctionaris:</i>	persoon of instantie binnen de kliniek waar een patiënt of cliënt schriftelijk (of mondeling) klachten kan uiten en indienen
<i>Externe klachtenfunctionaris:</i>	de persoon die, daartoe aangesteld door de Directie, zich toelegt op het bieden van ondersteuning en/of bemiddeling bij de aanpak van een klacht en die daarnaast informatie en advies geeft aan de klager
<i>Klacht:</i>	is een door een klager bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder ingediend bezwaar tegen de wijze van zorg- of dienstverlening door of vanwege de zorgaanbieder;
<i>Geschillencommissie:</i>	een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door de klager bij de commissie ingediende klacht behandelt, als de klager er niet met de kliniek of klachtencommissie uit komt. De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst.
<i>Directie:</i>	Directie van de kliniek;

Wet:

de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

*Doel*

### **Artikel 3**

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

*Taken en bevoegdheden*

### **Artikel 4**

1. De taak van de interne klachtenfunctionaris bestaat uit:
  - a. het in ontvangst nemen van zowel mondeling als schriftelijk geuite klachten;
  - b. het registreren van klachten;
  - c. het bespreken van de klachten met de directie;
  - d. het, zo nodig, plannen van afspraken met de klager;
  - e. het beantwoorden van klachten.

### **Artikel 5**

1. De taak van de externe klachtenfunctionaris bestaat uit:
  - a. het vaststellen van de ontvankelijkheid van de klacht;  
het inventariseren van de oorzaken van de klacht;
  - b. het pogen om consensus te bereiken tussen beide partijen over de oorzaken van de klacht;
  - c. het pogen om in samenspraak met beide partijen te werken aan een oplossing van de klacht;
  - d. het pogen om de eventueel geschade relatie tussen patiënt en zorgaanbieder te herstellen;
  - e. en het maken van een verslag van de bemiddelingspoging.
2. De externe klachtenfunctionaris is bevoegd tot het onafhankelijk uitvoeren van de taken, zoals omschreven in lid 1 en de zorgaanbieder is verplicht om de externe klachtenfunctionaris hiertoe in de gelegenheid te stellen.
3. Indien noodzakelijk voor de behandeling van een medische klacht kan de externe klachtenfunctionaris het medisch dossier inzien, doch alleen na schriftelijke of elektronische toestemming van klager.

### **Artikel 6**

1. De taak van de zorgaanbieder bestaat uit:
  - a. het kenbaar maken van deze klachtenregeling aan zijn patiënten;
  - b. het aan zijn patiënten kenbaar maken hoe een klacht in te dienen;
  - c. het gezamenlijk met de klager en de interne klachtenfunctionaris werken aan een oplossing voor de klacht die is ingediend;
  - d. voorts alles hetgeen redelijkerwijs mag worden verwacht van een zorgaanbieder ten opzichte van een klacht.
2. Mocht een klacht binnenkomen, dan mag een zorgaanbieder pogen tot een snelle oplossing te komen met de klager alvorens een klachtenfunctionaris aan te stellen.

## *Indienen klacht*

### **Artikel 7**

1. De klager dient een klacht in bij de interne klachtenfunctionaris van zorgaanbieder, dit kan zowel schriftelijk als elektronisch middels een klachtbrief.
2. In de klachtbrief vermeldt de klager in ieder geval:
  - a. telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum;
  - b. naam van de zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is;
  - c. een beknopte omschrijving van de klacht;
  - d. een chronologische omschrijving van de gebeurtenissen die aanleiding gaven tot het indienen van de klacht.
  - e. het doel van de klacht;
  - f. of de klacht reeds bekend is bij de betreffende zorgaanbieder.
  - g. eventuele foto's
3. Een klager dient zijn klacht bij de interne klachtenfunctionaris in binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, tenzij deze termijn gelet op de omstandigheden te kort is of wanneer daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn (geworden).

## *Ontvankelijkheid*

### **Artikel 8**

1. Een klacht is niet-ontvankelijk:
  - a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
  - b. indien de termijn zoals omschreven in artikel 7 lid 3 is verstreken, tenzij van klager naar redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn de klacht in te dienen, dit naar oordeel van het bestuur;
  - c. 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.
2. Nadat een klacht is beoordeeld op ontvankelijkheid wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld middels een elektronische ontvangstbevestiging.

## *Bemiddelingspoging klacht door interne klachtenfunctionaris*

### **Artikel 9**

1. Gezien de korte termijn van klachtbemiddeling, zal de communicatie elektronisch of telefonisch geschieden.

### **Artikel 10**

1. De werkwijze bij de ontvangst van een klacht is als volgt:
  - a. de zorgaanbieder wordt verzocht binnen één week na ontvangst van de klachtbrief een ontvangstbevestiging te sturen;
  - b. de klacht wordt door de interne klachtenfunctionaris besproken met de directie en eventueel de betreffende arts;
  - c. er wordt gepoogd om binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te sturen;
  - d. afhankelijk van de uitkomst vindt het verdere vervolg plaats.
2. als de klager en directie er samen niet uitkomen dan kan de interne klachtenfunctionaris de

klager verwijzen naar de externe klachtenfunctionaris.

### *Bemiddelingspoging klacht door externe klachtenfunctionaris*

#### **Artikel 11**

1. De externe klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
  - a. het informeren van de klager over de te volgen procedure en de voortgang daarvan;
  - b. het wegnemen van de onvrede bij de klager bijvoorbeeld door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
  - c. het terugkoppelen van klachten naar de Directie;
  - d. het doen van aanbevelingen aan de Directie op grond van verzamelde gegevens.
2. De externe klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:
  - a. het na schriftelijke toestemming van de klager inzien van het dossier van de klager;
  - b. het oproepen en horen van personen binnen de kliniek die bij de ingediende klacht betrokken zijn;
  - c. doorverwijzing Geschillencommissie;
  - d. het wegnemen van de onvrede bij de klager bijvoorbeeld door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
  - e. het terugkoppelen van klachten naar de Directie;
  - f. het doen van aanbevelingen aan de Directie op grond van verzamelde gegevens.

### *Eindverslag klachtbemiddeling*

#### **Artikel 12**

1. Het eindverslag klachtbemiddeling wordt gemaakt door de externe klachtenfunctionaris.
2. In het eindverslag van de klachtbemiddeling staat het volgende:
  - 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.
3. Indien de klachtbemiddeling anders is verlopen, wordt een verslag van deze bemiddelingspoging gemaakt die zoveel mogelijk aansluit bij de punten genoemd in artikel 11 lid 2, indien nodig aangevuld met andere punten.

#### **Artikel 13**

1. Uiterlijk zes weken na ontvangst van de elektronische of schriftelijke - volgens de vereisten van artikel 6 lid 2 opgestelde – klachtbrief verstuurt de externe klachtfunctionaris het verslag van de bemiddelingspoging aan beide partijen.
2. Omwille van de vereiste zorgvuldigheid van het onderzoek kan de termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd.
3. De externe klachtenfunctionaris of zorgaanbieder doet hierover schriftelijk of elektronisch met redenen omkleed mededeling aan de klager.

### *Stopzetting bemiddeling klacht*

#### **Artikel 14**

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.
2. Wanneer een klacht niet ontvankelijk is, wordt hiervan, onder vermelding van redenen,

- schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.
3. 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 een zorgaanbieder daar wel toe over gaan of op in gaan.

#### *Kosten*

##### **Artikel 15**

1. Voor de klager is de klachtbemiddeling kosteloos.
2. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het aanstellen van een externe klachtenfunctionaris, als mede voor de financiële verplichtingen die hieruit voortvloeien.
3. Indien de zorgaanbieder tegen wie de klacht is ingediend niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet jegens de externe klachtenfunctionaris, is deze bevoegd zijn werkzaamheden in zake de bemiddeling te staken en schiet de zorgaanbieder alsdan tekort in diens wettelijke verplichting tot het aanwijzen van een externe klachtenfunctionaris.
4. Eventuele gemaakte niet-noodzakelijke (in objectieve zin) kosten door klager of zorgaanbieder voortkomende uit de bemiddeling van de klacht zijn voor eigen rekening.

#### *Behandeling geschillen*

##### **Artikel 16**

1. Indien de onvrede bij de klager niet is weggenomen, heeft de klager de mogelijkheid om, conform de WKKGZ, in contact te treden met de Geschillencommissie.
2. De zorgaanbieder heeft zich voor de behandelingen van geschillen aangesloten bij de Geschillencommissie EZA.
3. De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst.
4. De Geschillen-commissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de klager en De kliniek. De kliniek is aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) en maakt gebruik van de geschillencommissie van ZKN. De Geschillencommissie voldoet aan de erkenningseisen van de overheid.
5. Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klager een klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.

#### *Slotbepalingen*

##### **Artikel 17**

Wijziging van het reglement geschiedt door het bestuur van de stichting van de zorgaanbieder.

##### **Artikel 18**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de stichting van de zorgaanbieder.