

**Klachtenregeling Oog en Welzijn** per

18 april 2023

*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 Oog en Welzijn.

*Begripsomschrijving*

**Artikel 2**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klachtenreglement:* Dit document, waarin de opvang en afhandeling van klachten staat omschreven in het kader van de artikelen 13 tot en met 17 WKKGZ;
- Zorgaanbieder:* de stichting Oog en Welzijn houder van de WTZI-vergunning, vallende onder de WKKGZ en aangesloten bij de Geschillencommissie van de ZKN;
- Zorgverlener:* iedere natuurlijke persoon die vanuit Oog en Welzijn zorg verleent;
- Klager:* de natuurlijke persoon die een geschil heeft met zijn/haar zorgverlener over zaak- en/of personenschade, de volgende personen kunnen ook als klager optreden:
- de vertegenwoordiger die door de cliënt schriftelijk of elektronisch als zodanig bij de stichting is aangewezen;
  - de wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen;
  - de echtgeno(o)te, partner of een naast familielid van een inmiddels overleden cliënt;
- Klachtenfunctionaris:* een door de zorgaanbieder aangestelde natuurlijke persoon die tot taak heeft klachten te bemiddelen volgens artikel 15 WKKGZ;
- Klacht:* 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;
- Geschillencommissie*
- Zelfstandige Klinieken:* 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. Een zorginstelling met het ZKN-keurmerk (Zelfstandige Klinieken Nederland) is automatisch aangesloten bij de geschillenregeling.

### *Doel en werkwijze*

#### **Artikel 3**

1. 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.
2. Eventueel kan een klachtenfunctionaris een advies uitbrengen aan de zorgaanbieder ter verbetering van de zorg.

#### **Artikel 4**

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht of vraag te behandelen als er contact gezocht wordt met de klachtenfunctionaris.

#### **A Bemiddeling**

1. Dit kan een verzoek zijn om met de zorgverlener te spreken over een situatie, die voor de klager bezwaarlijk is. De klachtenfunctionaris kan dit gesprek regelen. De klachtenfunctionaris kan bij dit gesprek aanwezig zijn als onpartijdig gespreksleider. Bij bemiddeling wordt geen verslag van dit gesprek gemaakt.
2. Bemiddeling kan ook schriftelijk plaatsvinden, waarbij via de klachtenfunctionaris aan de zorgverlener om een schriftelijke reactie wordt gevraagd. Deze reactie stuurt de klachtenfunctionaris vervolgens naar de klager.

#### **B Klachtbehandeling**

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

### Artikel 5

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 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 in te schakelen.

### *Indienen klacht*

### Artikel 6

1. Een klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris van zorgaanbieder. Dit kan zowel schriftelijk als elektronisch middels een klachtbrief.
2. In de klachtbrief vermeldt de klager in ieder geval:
  - a. adresgegevens, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres;
  - 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.
3. Een klager die een onvolledige klachtbrief opstuurt, kan verzocht worden deze klachtbrief opnieuw en gewijzigd op te sturen, alvorens de klachtenfunctionaris deze op ontvankelijkheid beoordeelt. De klager kan de klachtenfunctionaris vragen om te helpen bij het formuleren van de klacht.
4. 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 te kort is of wanneer daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn (geworden).

### *Ontvankelijkheid*

### Artikel 7

1. Een klacht is niet-ontvankelijk:
  - a. indien het een geschil betreft over een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
  - b. indien de termijn zoals omschreven in artikel 6 lid 4 is verstreken, tenzij van klager naar redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn de klacht in te dienen, dit naar oordeel van de directie;

- 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 zorgaanbieder hiervan op de hoogte gesteld. Dit gebeurt middels het elektronisch of schriftelijk toesturen van de klachtbrief en de procedure aangaande behandeling van de klacht.

### *Behandeling klacht*

#### **Artikel 8**

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

#### **Artikel 9**

1. De werkwijze bij de behandeling van een klacht is als volgt:
  - a. De klacht komt binnen bij de klachtenfunctionaris. Als de klacht binnenkomt bij de zorgaanbieder, stuurt deze de klacht onverwijld door naar de klachtenfunctionaris. Deze beoordeelt de klacht op ontvankelijkheid.
  - b. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De zorgaanbieder maakt op verzoek van de klachtenfunctionaris binnen één week een schriftelijk verslag, waarin hij uiteenzet wat volgens hem geleid heeft tot de klacht;
  - c. Alvorens te komen tot een oplossing, wordt door de klachtenfunctionaris gepoogd om te komen tot consensus over de oorzaken van de klacht;  
Een gesprek met zorgverleners en klager kan deel uitmaken van de klachtbemiddeling.
  - d. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
  - f. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

### *Eindverslag klachtbehandeling*

#### **Artikel 10**

1. Het eindverslag klachtbemiddeling wordt gemaakt door de 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 klachtbehandeling anders is verlopen, wordt een verslag gemaakt die zoveel mogelijk aansluit bij de punten genoemd in artikel 10 lid 2, indien nodig aangevuld met andere punten.

### *Stopzetting klachtbehandeling*

#### **Artikel 12**

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. Indien een klacht tussentijds is opgelost, dan wordt de behandeling afgesloten. Dit kan slechts na schriftelijke of elektronische toestemming van de klager.
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 13**

1. Voor de klager is de klachtbemiddeling kosteloos.
2. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het aanstellen van een 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 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 klachtenfunctionaris.
4. Eventuele gemaakte niet-noodzakelijke (in objectieve zin) kosten door klager of zorgaanbieder voortkomende uit de bemiddeling of behandeling van de klacht zijn voor eigen rekening.

### *Slotbepalingen*

#### **Artikel 14**

Ingeval de klachtbehandeling niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid kan klager een geschil aanhangig maken bij Geschillencommissie van de ZKN (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zelfstandige-klinieken/>). In het kader van de WKKGZ is zorgaanbieder bij deze door de minister van VWS erkende geschillencommissie aangesloten.