



Klachtreglement Adrz Conform
Wkkgz

Inhoud

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	3
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2	Eerste klachtopvang.....	5
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	5
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende.....	5
Hoofdstuk 3	De klachtenfunctionaris	5
Artikel 4	Taken klachtenfunctionaris.....	5
Hoofdstuk 4	Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtenfunctionaris	6
Artikel 5	Het indienen van een klacht	6
Artikel 6	In behandeling nemen van een klacht	6
Artikel 7	Behandeling van een klacht	6
Artikel 8	Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	7
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht	7
Artikel 10	Raad van Bestuur	7
Hoofdstuk 5	Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur	8
Artikel 11	Het indienen van een klacht	8
Artikel 12	Bevoegdheid van de Raad van Bestuur	8
Artikel 13	Werkwijze bij behandeling van een klacht.....	8
Artikel 14	Stopzetting behandeling van de klacht	8
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen	9
Artikel 15	Geschillencommissie.....	9
Artikel 16	Geheimhouding	9
Artikel 17	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	9
Artikel 18	Overige klacht- en meldmogelijkheden	9
Artikel 19	Kosten	9
Artikel 20	Jaarverslag en reglement.....	9
Artikel 21	Openbaarmaking klachtenregeling	9
Artikel 22	Evaluatie	10
Artikel 23	Onvoorziene omstandigheden.....	10
Artikel 24	Vaststelling en wijziging regeling	10
Artikel 25	Datum van inwerkingtreding	10

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder : het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis (Adrz);
- b. Raad van Bestuur : de raad van bestuur van het Adrz;
- c. cliënt : patiënt (m/v); natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk (per brief, email of klachtenformulier) of mondeling kenbaar is gemaakt bij de klachtenfunctionaris.
- e. klager : degene (m/v) die een klacht indient;
- f. aangeklaagde : degene (m/v) op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. inspecteur : de bevoegde inspecteur (m/v) van de Inspectie van de gezondheidszorg en jeugd;
- h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- i. klachtenfunctionaris : degene (m/v) die binnen het Adrz, belast is met de klachtbemiddeling en procesbegeleiding van klachten;
- j. klachtdossier : het geheel van brieven, correspondentie en andere documenten die samen gaan over de klacht. Dit wordt los bewaard van het patiëntendossier.
- k. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet dan wel de WKKGZ dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
- l. claim : medische aansprakelijkstelling van het Adrz met een verzoek tot schadevergoeding;
- m. medewerker : degene (m/v) die werkzaam is binnen het Adrz, dit kan ook

- een arts zijn;
- n. Wkkgz : Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, wet waarop deze klachtregeling gestoeld is. De wet is ingegaan op 1 januari 2016;
- o. arts : medisch specialist (m/v) of arts (m/v) werkzaam binnen het Adrz;
- p. bedrijfskundig manager : integraal verantwoordelijke (m/v) voor een onderdeel van het Adrz;
- q. meewerkend teamleider van : degene (m/v) belast met de dagelijkse bedrijfsvoering van een afdeling binnen het Adrz;
- r. Geschillencommissie : landelijke geschillencommissie ziekenhuizen te Den Haag waarbij het Adrz is aangesloten;
- s. medische staf : vereniging van artsen binnen het Adrz;

Hoofdstuk 2 Eerste klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of Raad van Bestuur.
3. Een klacht inzake de verwerking van eigen persoonsgegevens door het Adrz kan ook ingediend worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
4. Een claim moet schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Claims worden behandeld in samenspraak met de aansprakelijkheidsverzekering van het Adrz.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.
3. Als blijkt dat de onvrede niet laagdrempelig op de werkvloer opgelost kan worden, kunnen medewerkers cliënten attent maken op de klachtenregeling.

Hoofdstuk 3 De klachtenfunctionaris

Artikel 4 Taken klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtenfunctionaris

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een niet patiëntenzorggerelateerde klacht kan door iedereen met een ervaring met het Adrz ingediend worden.
2. Een klacht over een opname, medische behandeling of bejegening van een cliënt, kan alleen ingediend worden door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden volgens de WKKGZ.
3. Een klacht kan schriftelijk (per brief, email of klachtenformulier) of mondeling ingediend worden bij de klachtenfunctionaris.
4. Van iedere klacht wordt een klachtdossier aangelegd. Dit dossier wordt niet toegevoegd aan het medisch patiëntendossier. Door het indienen van een klacht stemt u in met het aanleggen van dit dossier. De privacywetgeving c.q. privacyverklaringen van het Adrz zijn hierop van toepassing.

Artikel 6 In behandeling nemen van een klacht

1. De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. De klachtenfunctionaris tracht een klacht binnen de termijn van zes weken te behandelen.
3. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 7 Behandeling van een klacht

Adrz Goes
's-Gravenpolderseweg 114
T 088 125 00 00

Adrz Vlissingen
Koudekerkseweg 88
T 088 125 00 00

Adrz Zierikzee
Koning Gustaafweg 2
T 088 125 00 00

info@adrz.nl
www.adrz.nl

Onderdeel van

Erasmus MC


1. De klager heeft de mogelijkheid om te kiezen dat de klacht wordt behandeld door een:
 - a. schriftelijke reactie
 - b. mondelinge reactie in de vorm van een telefonische terugkoppeling of een persoonlijk gesprek met betrokkenen
2. De klachtenfunctionaris legt de klacht ter onderzoek en reactie voor aan betrokken arts en/of verantwoordelijke bedrijfskundig manager en/of meewerkend teamleider in het Adrz.
3. Indien er een gesprek plaats vindt tussen cliënt en betrokken arts c.q. bedrijfskundig manager c.q. meewerkend teamleider is de klachtenfunctionaris hierin de proces- en gespreksbegeleider.

Artikel 8 Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oplossing van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemde oplossing van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt hij dit mee aan de aangeklaagde en de klager.

Artikel 10 Raad van Bestuur

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan in een klachtdossier. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een geanonimiseerde rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage bespreekt hij met de Raad van Bestuur en desgewenst met het sectormanagement van het Adrz en de Cliëntenraad. De klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.
2. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
3. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt deze melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

4. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een nieuwe klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 11 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden volgens de WKKGZ.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 12 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager.

Artikel 13 Werkwijze bij behandeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt in persoon van de klachtenfunctionaris, binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden en of er mogelijkheid is om de klacht informeel te behandelen. Op basis van deze gesprekken neemt de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling.
2. Als de klacht behandeld wordt door de klachtenfunctionaris zal na afhandeling van de klacht de klachtenfunctionaris de raad van Bestuur informeren over de afhandeling van de klacht.

Artikel 14 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 15 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de landelijke geschillencommissie Ziekenhuizen waar het Adrz bij aangesloten is.

Artikel 16 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een gesloten dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het Adrz is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen indien hiervoor redenen zijn. De betrokken cliënt wordt op de hoogte gebracht als het Adrz het gesloten dossier langer bewaard dan twee jaar.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 19 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 20 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten. Dit jaar verslag maakt onderdeel uit van het jaarverslag Adrz.

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 22 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2020