

## **Reglement klachtenbehandeling de Mariannehoeve resp Eyclift resp EnFace conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. (artikel 13)**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is in 2015 ingevoerd. Op grond daarvan heeft de zorgaanbieder de wettelijke verplichting om in een laagdrempelige klachtopvang voor patiënten, die gebruik maken van haar zorg, te voorzien.

De Mariannehoeve resp Eyclift.nl resp EnFace Clinique hecht groot belang aan een goede behandeling van uitingen van onvrede en klachten; zij beschouwt die als een wezenlijk onderdeel van de patiëntenzorg. Er wordt gestreefd naar een oplossing van de klacht, naar vermindering van het ondervonden leed en naar herstel van een eventuele ontstane vertrouwensbreuk in de behandelrelatie. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden. Bij de afhandeling van klachten wordt open ingegaan op de argumenten en gevoelens van de klager en wordt op basis van de feiten inzicht geboden in wat is voorgevallen. Indien dat aan de orde is zal erkenning volgen en passende (financiële) genoegdoening worden geboden; daarbij zal ook informatie worden gegeven over de eventuele preventieve maatregelen waartoe de klacht aanleiding is geweest alsmede over de termijn binnen welke deze zullen worden gerealiseerd.

In het algemeen wordt onvrede het beste zo dicht mogelijk bij de bron weggenomen, dus bij voorkeur in rechtstreeks overleg tussen patiënt of diens familie en betrokken medewerkers of hun leidinggevenden.

Daarnaast heeft de Mariannehoeve resp Eyclift.nl resp EnFace Clinique conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld die bevoegdheden heeft gekregen om volgens de bovengenoemde uitgangspunten een oplossing voor de ingediende klachten te zoeken samen met klager en de betrokken zorgverleners. Van deze bemiddeling en de gekozen oplossingen wordt een schriftelijke afronding gegeven. Indien aan de orde zal in dit bericht een oordeel (hiermee wordt bedoeld een inhoudelijke reactie, standpunt of conclusie) over de klacht worden gegeven. In het geval een klacht naar de mening van klager niet conform de klachtenregeling is afgehandeld, de klacht langs deze weg niet voldoende is opgelost, de klacht van klager met het oordeel onvoldoende is weggenomen of de klager van mening is dat van hem niet kan worden verwacht dat hij de klacht bij de Mariannehoeve resp Eyclift.nl resp EnFace Clinique indient en via de klachtenregeling laat afhandelen, heeft de klager de mogelijkheid een geschil aanhangig te maken bij de externe geschilleninstantie, waarbij de Mariannehoeve resp Eyclift.nl resp EnFace Clinique is aangesloten.

De artikelen zoals opgesteld, zijn een weergave van de vereisten die deze Wet voorschrijft. Waar in de artikelen het woord “hij” staat aangeduid, kan ook “zij” worden gelezen.

### *Begripsomschrijving*

#### Artikel 1

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

a. klacht:

een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening. Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt hier niet onder. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de financiële administratie van de Mauritskliniek (1).

b. klager:

de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

c klachtenfunctionaris:

degene, die conform functiebeschrijving, binnen de Mauritskliniek, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;

d. aangeklaagde:

degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

k. oordeel:

een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin 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;

*Toelichting: Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer en een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.*

e. termijn

de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;

f. geschil:

een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;

g. de geschilleninstantie

de instantie waarbij de Mariannehoeve resp Eyelift.nl resp EnFace Clinique op grond van de Wet is aangesloten, die uitspraak kan doen in een geschil tussen klager en zorgaanbieder; en welke bevoegd is tot toekenning van een schadevergoeding tot €25.000.

### *Doelstelling van de klachtenregeling*

#### Artikel 2

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- b. Genoegdoening geven aan de individuele klager en gericht op herstel onderling vertrouwen.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten, alsmede het signaleren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op mogelijke tekortkomingen om daardoor een betere kwaliteit van zorg te leveren en tegemoet te komen aan 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 ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

### *Uitingen van onvrede: hoe te melden?*

#### Artikel 3

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de directie van de Mariannehoeve resp Eyelift.nl resp EnFace Clinique;
3. de klachtenfunctionaris
  - a. Een zorgverlener / medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
  - b. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling, de klachtenfolder en de klachtenfunctionaris.

c. Indien een patiënt tegenover de directie zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de directie de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de directie of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de directie over de onvrede die is geuit.

d. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid c de directie, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

#### *Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris*

##### Artikel 4

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz 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.

2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

a. hij informeert patiënten, 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 de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;

d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie.

3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.

4. De klachtenfunctionaris:

a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;

b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk jaarlijks over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management.

c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;

d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;

5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De directie doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden;

### *Het indienen van een klacht*

#### Artikel 5

1. De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- Een klacht dient schriftelijk (brief) of digitaal (per email) te worden ingediend;
- Een klacht dient de volgende gegevens te bevatten:

1. Naam, voorletters en geboortedatum
2. Adres, postcode en telefoonnummer
3. De naam van degene aan wie de klacht is gericht
4. Een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van hetgeen de klager heeft ervaren en waarover geklaagd wordt (eventueel de namen van andere betrokkenen of getuigen vermelden).
5. Plaats, datum en handtekening

1. Een klacht mag alleen worden ingediend door:

- a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
- b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
- c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.

1. Indien een klacht namens een familielid of op andere wijze betrokken persoon ingediend wordt dan duidelijk de relatie tot deze persoon aangeven. Vermeld de volledige gegevens van deze persoon en voeg hierbij een toestemmingsverklaring van de betreffende persoon.

2. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

3. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

## *Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject*

### Artikel 6

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. Vervolgens informeert de klachtenfunctionaris klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd in een daartoe opgezette database. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg. De gegevens zijn alleen voor de klachtenfunctionaris tot op de persoon herleidbaar.
  - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;

## *Behandeling door klachtenfunctionaris*

### Artikel 7

1. De klachtenfunctionaris bevestigt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De klachtenfunctionaris zendt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een afschrift daarvan aan de aangeklaagde(n) en de eventuele overige betrokkenen. Indien dat naar het oordeel van de klachtenfunctionaris nodig is, zendt hij de klacht (tevens) door naar de directie van de Mariannehoeve resp Eyelift.nl resp EnFace Clinique. De klachtenfunctionaris informeert partijen over de procedure.
3. Indien de klacht tevens een verzoek om schadevergoeding bevat op grond van aansprakelijkheid zendt de klachtenfunctionaris (dit gedeelte van) de klacht door naar de directie van de Mariannehoeve resp Eyelift.nl resp EnFace Clinique.
4. De klachtenfunctionaris richt de behandeling van de klacht in, in een met de klager en de in artikel 7.2 genoemde betrokkenen afgestemde vorm. Dit kan inhouden slechts registratie van de klacht en/of bemiddeling en/of een oordeel op de klacht.
5. Bemiddeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de aangeklaagde bevredigende oplossing.
6. De behandeling vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

7. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de schriftelijke afronding van de uitkomst van de behandeling van de klacht.
8. Indien bemiddeling niet slaagt, in de zin dat niet tot een oplossing wordt gekomen, en de klager hierom heeft verzocht, bevat de schriftelijke afronding het oordeel namens de Mariannehoeve resp Eyelift.nl resp EnFace Clinique, zoals verwoord door de in artikel 6.2 genoemde personen.
9. Een oordeel betreft een schriftelijke reactie op de klacht, waarin de (voorlopige) reactie, conclusie of standpunt namens de Mariannehoeve resp Eyelift.nl resp EnFace Clinique wordt verwoord door de aangeklaagde en de klachtenfunctionaris. De conclusie of het standpunt wordt met redenen omkleed en indien van toepassing zal worden verwoord welke beslissingen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. Een oordeel kan ook een plan van aanpak omvatten om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.
10. Om tot een oordeel te komen, kunnen met instemming van de klager en aangeklaagde(n) (interne of externe) deskundigen worden geraadpleegd.
11. De schriftelijke afronding van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan klager verzonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd indien het vereiste zorgvuldige onderzoek dit, naar het oordeel van de Mariannehoeve resp Eyelift.nl resp EnFace Clinique, vereist. Klager wordt van de verlenging van de termijn vóór de afloop van de eerste termijn van zes weken, op de hoogte gesteld door de klachtenfunctionaris.
12. Van de termijn van tien weken als bedoeld in artikel 6.9 van deze regeling kan in bijzondere gevallen worden afgeweken (\*zie toelichting termijnen, na artikel 9). Deze gevallen zijn beperkt tot:
- indien klager binnen het behandelingstraject instemt met een langere termijn voor afronding van de klacht;
  - complexe klachten waarbij het niet mogelijk is het zorgvuldige onderzoek wat nodig is om tot een afrondend bericht te komen binnen de termijn van maximaal tien weken te voltooien;
  - klachten waarin met instemming van de klager en aangeklaagde(n) wordt besloten tot het inschakelen van een (interne of extern) deskundige waardoor het onderzoek langer in beslag neemt dan de termijn van tien weken.
- Indien in de voornoemde gevallen wordt afgeweken van de in de wet genoemde termijn van maximaal tien weken wordt er door de klachtenfunctionaris wel binnen tien weken een schriftelijk bericht aan klager gezonden, waarin de reden van het uitstel wordt aangegeven alsmede een beschrijving van de verdere procedure en de verwachting van de termijn waarop het eindoordeel kan worden gegeven.
13. Klager zal door de klachtenfunctionaris geïnformeerd worden over de mogelijkheid tot voorleggen van de klacht bij de (externe) geschilleninstantie, indien de behandeling van de klacht

door de klachtenfunctionaris en/of de schriftelijke afronding van de klacht, de klacht van klager naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.

### *Kosten*

#### Artikel 8

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

### *Geschilleninstantie / Geschillencommissie*

#### Artikel 9

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. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie. De keuze is hierbij aan klager, waarbij hij geïnformeerd moet worden over eventuele andere mogelijkheden die een rechtsgang kan inhouden.
2. Een geschil moet binnen de gestelde termijn volgens het Reglement van de Geschillencommissie worden ingediend bij deze geschillencommissie:
3. <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>
4. Let op: De Geschillencommissie vraagt griffiegeld.

### *Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling*

#### Artikel 10

- a. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij de Mariannehoeve resp Eyelift.nl resp EnFace Clinique heeft ingediend.
- b. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht.
- c. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- d. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- e. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie of een ander traject te bewandelen.

### *Slotbepalingen*

#### Artikel 11



#### Geheimhouding :

De bij een klachtenprocedure betrokken partijen en de leden van de Klachtencommissie hebben ingevolge de Wkkgz 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. Dit bepaalde blijft geldend ook nadat de zittingstermijn is verstreken.

#### Archivering :

De bewaartermijn van klachtendossiers is minimaal twee jaar na afhandeling van de klacht, separaat van het medisch dossier. Indien noodzakelijk ten behoeve van de kwaliteit van zorg, kunnen deze dossiers langer bewaard worden. (2). De secretaris draagt zorg er voor dat de dossiers in een gesloten kast worden bewaard en / of in een beveiligd digitaal systeem.

#### Openbaarmaking klachtenregeling:

De directie draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.