

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 het MT ter verbetering van de zorg.

Doelgroep

Deze klachtenregeling is op grond van 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>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: a. de vertegenwoordiger die door de patiënt schriftelijk of elektronisch als zodanig bij MKA Kennemer & Meer is aangewezen; b. de wettelijke vertegenwoordiger van een patiënt voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen; c. 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 van 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 MKA Kennemer & Meer, dit kan zowel schriftelijk als elektronisch met een klachtbrief of het klachtenformulier op de website. 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 (beknpte) 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 al bekend is bij de betreffende zorgverlener.

Wanneer een klacht onvoldoende informatie bevat om te kunnen worden beoordeeld, kan de klager worden verzocht de klacht aan te vullen voordat de klachtenfunctionaris de ontvankelijkheid beoordeelt.

Een klacht dient in beginsel binnen één jaar na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft te worden ingediend. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht alsnog in behandeling te nemen als de omstandigheden daartoe aanleiding geven.

Als een klacht wordt ontvangen, kan MKA Kennemer & Meer eerst proberen om in overleg met de klager tot een snelle en passende oplossing te komen, voordat de klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld. Als de klacht betrekking heeft op de zorgverlening, communicatie of bejegening, kan de behandelend zorgverlener contact opnemen met de klager om de klacht te bespreken, een toelichting te geven en eventuele vragen te beantwoorden. In veel gevallen leidt een persoonlijk gesprek tot verduidelijking en een oplossing naar tevredenheid van de klager.

Indien de klacht hiermee niet naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, of als de klager daar de voorkeur aan geeft, wordt de klacht verder behandeld overeenkomstig dit klachtenreglement en kan de klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

Ontvankelijkheid

Een klacht is niet-ontvankelijk als:

- de klacht uitsluitend betrekking heeft op de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht over de verleende zorg of dienstverlening ten grondslag ligt;
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een zorgvuldige beoordeling redelijkerwijs niet meer mogelijk is, tenzij de klager aannemelijk maakt dat hij de klacht niet eerder heeft kunnen indienen;
- de klacht betrekking heeft op een onderwerp waarover de klager reeds een procedure bij de rechter aanhangig heeft gemaakt of waarover de rechter reeds een inhoudelijke uitspraak heeft gedaan;
- de klacht reeds eerder overeenkomstig dit reglement is behandeld en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan die een hernieuwde behandeling rechtvaardigen.

Nadat een klacht is beoordeeld, stelt de klachtenfunctionaris de voorzitter van het MT hiervan op de hoogte door het delen van de klacht en verstrekken van relevante informatie over de behandeling en, indien van toepassing, 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 klacht de klachtenfunctionaris op de hoogte te stellen;
- Eveneens binnen één week maakt de betrokken zorgverlener (op wie de klacht betrekking heeft) een schriftelijk verslag, waarin hij /zij uiteenzet wat volgens hem geleid heeft tot de klacht;

- Uiterlijk binnen vijf weken na ontvangst van de klacht 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:

- de motivatie over de ontvankelijkheid van de klacht;
- de standpunten van beide partijen over 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 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 maakt hiervan schriftelijk of elektronisch melding (met redenen) aan de klager.

In het kwaliteitsmanagementsysteem 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 melding 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 Zorg ([Zelfstandige Klinieken - De Geschillencommissie Zorg](#)). 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. Voor de beoordeling en behandeling van een klacht kunnen de klachtenfunctionaris en andere bij de klachtbehandeling betrokken medewerkers kennisnemen van de gegevens die daarvoor noodzakelijk zijn. Daarbij wordt uitsluitend inzage genomen in gegevens die relevant zijn voor de klachtbehandeling. Alle betrokkenen zijn gehouden aan geheimhouding en gaan vertrouwelijk om met de verkregen informatie.

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.

Als een klacht binnenkomt, dan mag MKA Kennemer & Meer pogen om samen met de klager tot een snelle oplossing te komen alvorens de klachtenfunctionaris in te schakelen.