

KLACHTENREGELING PATIENTEN

NEDERLANDSE OBESITAS KLINIEK

Deze klachtenregeling is in te zien en kosteloos te verkrijgen bij:

- de klachtenfunctionaris van de Klachtencommissie

Deze klachtenregeling is door de Raad van Bestuur van de Stichting Beste Zorg januari 2010 vastgesteld en treedt vanaf deze datum in werking.

INHOUDSOPGAVE

hoofdstuk 1 inleiding	pagina 3
hoofdstuk 2 begripsbepaling	pagina 4
hoofdstuk 3 doelstelling en uitgangspunten	pagina 5
3.1 doelstellingen	
3.2 uitgangspunten	
hoofdstuk 4 klachtenfunctionaris	pagina 6
4.1 taken	
4.2 bevoegdheden	
4.3 werkwijze (huishoudelijk reglement)	
hoofdstuk 5 klachtencommissie	pagina 8
5.1 samenstelling	
5.2 taken	
5.3 bevoegdheden	
5.4 werkwijze (huishoudelijk reglement)	

hoofdstuk 1 inleiding

In deze klachtenregeling heeft de Stichting Beste Zorg (SBZ) als zorgaanbieder, zoals voorgeschreven in de Wet Klachtrecht Clienten Zorgsector (WKCZ), de regels en procedures vastgelegd betreffende de behandeling van klachten over gedragingen van en/of voor het werkzame personen.

Alhoewel in de WKCZ geen regels zijn opgenomen met betrekking tot de meer informele klachtenopvang, is de NOK van mening dat een klacht niet formeler moet worden behandeld dan noodzakelijk.

Binnen NOK is S. van der Pels aangewezen als klachtenfunctionaris. Zij neemt de klachten in ontvangst en overlegt met klager op welke wijze de klacht in behandeling kan worden genomen; via bemiddeling door de klachtenfunctionaris of de formele behandeling door de Klachtencommissie.

Op verzoek wordt klager geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht bij externe instanties in te dienen.

De Klachtencommissie is een door de Raad van Bestuur ingestelde onafhankelijke commissie, die uitsluitend schriftelijk ingediende klachten in behandeling neemt en uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht. Onder onafhankelijk wordt verstaan: "onafhankelijk van degene(n) tegen wie de klacht zich richt", hetgeen betekent dat de leden niet in of voor het NOK werkzaam zijn.

De bijeenkomsten van de Klachtencommissie hebben een vertrouwelijk karakter en de stukken zijn niet openbaar.

De beoordeling van aansprakelijkheid valt niet onder de werking van deze klachtenregeling.

Aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie zijn voor de klager geen kosten verbonden.

De Raad van Bestuur draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

hoofdstuk 2 begripsbepaling

Artikel 1

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Klacht:

Een uiting van ongenoegen ten aanzien van het NOK en/of in het NOK werkzame personen.

b. Klager:

Degene die een klacht indient, te weten: de patiënt van 18 jaar en ouder, zijn wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde(n) of nabestaande(n).

c. Aangeklaagde(n):

- De persoon of personen, werkzaam in of voor NOK, tegen wie de klacht is gericht.
- Een vestiging van NOK B.V., of NOK West B.V., of toekomstige vestigingen dan wel gelieerde vennootschappen van Obesitas Nederland B.V. (hierna te noemen 'NOK') waarop de klacht betrekking heeft.

d. Klachtenfunctionaris (KF):

Een door de instelling aangestelde medewerker, belast met de klachtenopvang en klachtenbemiddeling.

e. Klachtenopvang:

- Het luisteren naar de klacht.
- Het geven van informatie en ondersteuning.

f. Klachtenbemiddeling:

- Het wegnemen van misverstanden.
- Het contact tussen klager en aangeklaagde(n) herstellen.
- Het zoeken naar een voor beide partijen bevredigende oplossing.

g. Klachtenbehandeling:

De behandeling van schriftelijk ingediende klachten door de patiënten Klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

h. Klachtencommissie (KC):

De door de Raad van Bestuur van Stichting Beste Zorg (SBZ) ingestelde onafhankelijke commissie, die een uitspraak doet over de gegrondheid van de door een klager ingediende klacht.

j. Zorgaanbieder:

Stichting Beste Zorg (SBZ)

k. Raad van Bestuur:

Het krachtens de statuten van de Stichting met het dagelijks bestuur belaste orgaan.

hoofdstuk 3 doelstellingen en uitgangspunten van de klachtenregeling

Artikel 3.1 doelstellingen

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Recht doen aan de individuele klager.
- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- Het systematisch registreren en evalueren van klachten.
- Het signaleren van knelpunten in de zorgverlening van NOK ter bevordering van de kwaliteit van deze zorgverlening.

Artikel 3.2 uitgangspunten

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Een laagdrempelige klachtenopvang en onpartijdige bemiddeling door de klachtenfunctionaris.
- Een onafhankelijke klachtenbehandeling door de Klachtencommissie.
- Objectiviteit en onpartijdigheid met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde(n).
- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van de gegevens van klager en aangeklaagde(n).
- Geheimhoudingsplicht van alle bij de klachtenopvang en -behandeling betrokkenen met betrekking tot wat hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
- Alle aan de NOK verbonden (al dan niet middels detachering) medewerkers en medisch specialisten, die door de klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie worden benaderd, worden geacht volledige medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de Raad van Bestuur.
- De Raad van Bestuur waarborgt dat de klager en de aangeklaagde(n) zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

hoofdstuk 4 klachtenfunctionaris (KF)

Artikel 4.1 taken

- Bieden van een laagdrempelige opvang van klachten.
- Geven van voorlichting over klachtenprocedures.
- Ondersteunen van klager bij het vaststellen van de klacht en bepalen wat klager met de klacht beoogt.
- Analyseren van de klacht.
- Onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.
- Registreren van klachten.
- Periodiek rapporteren aan het management.
- Gevraagd en ongevraagd signaleren van knelpunten.
- Leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid.
- Opstellen van een jaarverslag.

Artikel 4.2 bevoegdheden

Het instellen van een zelfstandig onderzoek.

Het inzien van het medisch en verpleegkundig dossier van klager, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht. Met het indienen van de klacht geeft klager hiervoor toestemming. Indien hij dit niet wil dient hij dit schriftelijk kenbaar te maken.

Het inwinnen van aanvullende relevante informatie en het opvragen van stukken bij klager en aangeklaagde(n).

Artikel 4.3 werkwijze (huishoudelijk reglement)

4.3.1 klachtenopvang

De KF neemt de klacht in ontvangst, ongeacht de wijze waarop deze is ingediend (schriftelijk, telefonisch of mondeling).

De KF registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem onder vermelding van datum van binnenkomst en voorziet de klacht van een uniek registratienummer.

De KF luistert naar de klager, analyseert de klacht en vraagt zonodig aanvullende informatie aan de klager.

De KF onderzoekt wat klager met de klacht beoogt en bespreekt met klager mogelijkheden om de klacht te behandelen.

De KF biedt de klager desgewenst ondersteuning bij het verwoorden van de klacht.

De KF informeert de klager binnen 1 week over de ontvangst van de klacht. Dit kan schriftelijk of mondeling.

4.3.2 klachtenbemiddeling

De KF informeert de betrokkene(n) over de ingediende klacht en vraagt om een reactie op de klacht.

De KF stelt klager mondeling of schriftelijk op de hoogte van de reactie(s) van betrokkenen en licht, indien nodig, de reacties toe.

De KF organiseert desgewenst een bemiddelingsgesprek tussen klager en betrokkene(n) en kan hierbij zo nodig aanwezig zijn.

4.3.3 kwaliteit

De KF streeft ernaar de klacht binnen 6 weken af te handelen, doch omwille van de zorgvuldigheid kan de afhandeling meer tijd vergen.

Na afhandeling van de klacht stuurt de KF klager een evaluatieformulier en archiveert het ingevulde formulier bij de klacht.

De KF informeert het betrokken centrum door middel van een (geanonimiseerde) klachtrapportage.

4.3.4 informeren management

De KF rapporteert periodiek aan de Raad van Bestuur.

De KF informeert de Raad van Bestuur en het management gevraagd en ongevraagd over knelpunten in de organisatie naar aanleiding van klachten.

4.3.4 dossiervoering

Van de klacht wordt een dossier bijgehouden. De KF draagt zorg voor het klachtendossier en de archivering. De klachtendossiers worden 10 jaar bewaard.

4.3.5 jaarverslag

De KF stelt een jaarverslag op. Het jaarverslag bevat gegevens over:

- het aantal, de aard en de inhoud van de bij de KF ingediende klachten.
- de resultaten van de evaluatieformulieren en de mogelijke verbetertrajecten

hoofdstuk 5 klachtencommissie (KC)

Artikel 5.1 samenstelling

De KC dient zodanig te zijn samengesteld dat een goede beoordeling van klachten is gewaarborgd.

De KC bestaat uit tenminste twee en ten hoogste drie leden, inclusief de voorzitter. Alle leden, inclusief de voorzitter, zijn onafhankelijk van het NOK en worden benoemd door de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur kan op voordracht van de KC ten behoeve van de afhandeling van een klacht de commissie tijdelijk uitbreiden met een deskundige indien de aard van die klacht daartoe aanleiding geeft. De keuze van deze deskundige behoeft de instemming van klager en aangeklaagde.

De KC wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een secretaris, die eveneens wordt benoemd door de Raad van Bestuur. De leden van de KC worden voor drie jaar benoemd en kunnen éénmaal worden herbenoemd. De KC stelt een rooster van aftreden vast. Een lid kan vrijwillig terugtreden. De Raad van Bestuur voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging.

Als een klacht betrekking heeft op een persoon ten aanzien van wie een lid van de KC nauw betrokken is, onthoudt het betrokken lid zich van deelname aan de behandeling van de klacht.

Bij twijfel over de onpartijdigheid van een lid van de KC kunnen zowel klager als aangeklaagde(n) de voorzitter verzoeken dit lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen.

Artikel 5.2 taken

Het vaststellen van een huishoudelijk reglement.

Het in ontvangst nemen van schriftelijk ingediende klachten. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klachten en het onderzoeken van klachten (verzamelen van relevante feiten en stukken, het horen van de betrokken personen en toetsen van de ontvangen informatie).

Het schriftelijk en/of mondeling toepassen van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde(n) met betrekking tot de klacht.

Het aan rechtstreeks bij de klacht betrokkenen desgewenst bieden van inzage in dan wel het desgewenst verstrekken van afschriften van alle stukken waarop de KC haar oordeel baseert.

Het doen van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de zorgaanbieder.

Het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de zorgaanbieder.

Het zorgen voor een goede registratie van de behandelde klachten en het opstellen en uitbrengen van een jaarverslag.

Het naar aanleiding van de behandeling van de klacht signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening in de NOK.

Artikel 5.3 bevoegdheden

Het instellen van een zelfstandig onderzoek.

Het inzien van het medisch dossier van klager, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht. De toestemming van klager hiervoor wordt met het indienen van de klacht verondersteld te zijn gegeven.

Het schriftelijk inwinnen van aanvullende relevante informatie bij klager, aangeklaagde(n) en andere betrokkenen van binnen en buiten het ziekenhuis. Voor het inwinnen van relevante informatie van buiten het ziekenhuis is de schriftelijke toestemming vereist van klager en aangeklaagde(n).

Het oproepen en horen van klager, aangeklaagde(n), betrokkenen van binnen en buiten de kliniek.

Het inschakelen van externe deskundige(n), gehoord de Raad van Bestuur.

Artikel 5.4 werkwijze van de KC (huishoudelijk reglement)

5.4.1 de ontvangst van de klacht

De KC behandelt uitsluitend schriftelijk ingediende klachten en informeert de klager binnen twee weken over de ontvangst van de klacht.

Indien een klacht naar het oordeel van de KC niet-ontvankelijk is, krijgt de klager hiervan met vermelding van de reden zo spoedig mogelijk bericht.

Indien de KC van oordeel is dat een klacht onvoldoende informatie bevat om in behandeling te kunnen worden genomen, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen vier weken aanvullende informatie te verschaffen.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, krijgt de klager hiervan zo spoedig mogelijk bericht met informatie over de verdere procedure, de te verwachten duur van de behandeling en de samenstelling van de commissie.

5.4.2 het informeren van de aangeklaagde

De KC streeft er naar dat de aangeklaagde binnen twee weken nadat de klacht in behandeling is genomen wordt geïnformeerd over de inhoud van de ingediende klacht en de verdere procedure.

De KC verzoekt de aangeklaagde(n) om binnen twee weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht. Wordt deze termijn niet gehaald dan dient de aangeklaagde dit kenbaar te maken en wordt in overleg een nieuwe termijn bepaald.

De reactie van de aangeklaagde(n) wordt ter informatie aan de klager toegestuurd.

5.4.3 de vergaderingen van de KC

De KC komt bijeen zo vaak als de voorzitter dit voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede taakuitoefening van de KC nodig acht.

De vergaderingen vinden plaats bij de SBZ en hebben een besloten karakter.

De voorzitter stelt in overleg met de secretaris de agenda van de vergadering vast en de secretaris draagt zorg voor het tijdig verzenden van de agenda en alle vergaderstukken aan de leden van de KC.

5.4.4 de hoorzitting

De KC bepaalt of klager en aangeklaagde(n) niet alleen schriftelijk maar ook mondeling worden gehoord. Ook kan de KC bepalen dat andere betrokken personen worden gehoord. Klager en aangeklaagde(n) worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord. Wanneer de klager daartegen belangrijke bezwaren heeft, worden partijen afzonderlijk gehoord.

Wanneer klager tijdens de hoorzitting een nieuw klachtaspect naar voren brengt, wordt dit klachtaspect door de KC benoemd en wordt aangeklaagde tijdens of na de hoorzitting in de gelegenheid gesteld hierop alsnog een reactie te geven.

Klager en aangeklaagde(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, zowel bij de schriftelijke als tijdens de mondelinge behandeling van de klacht laten bijstaan.

Aan de NOK verbonden medewerkers die door de KC voor een hoorzitting worden opgeroepen, worden geacht hun medewerking te verlenen, zolang op gezag van de Raad van Bestuur.

De secretaris maakt een schriftelijk conceptverslag van de hoorzitting. Het definitieve verslag wordt in de eerstvolgende vergadering door de KC vastgesteld. Het verslag is niet openbaar.

5.4.5 het inwinnen van advies van een extern deskundige

Wanneer een zaak van dien aard is dat naar de mening van de KC het advies van een externe deskundige bij zal dragen aan een goede oordeelsvorming, kan de KC, gehoord de Raad van Bestuur, een externe deskundige benoemen.

De vraagstelling aan de externe deskundige wordt door de KC geformuleerd en wordt ter goedkeuring en voor eventuele aanvullende vragen aan klager en aangeklaagde(n) voorgelegd. Aan de externe deskundige worden alle relevante stukken van de klachtbehandeling toegezonden evenals een kopie van het relevante gedeelte van het medisch dossier van klager. Alle aan de externe deskundige ter beschikking gestelde stukken worden na het advies aan de KC teruggegeven ter vernietiging.

5.4.6 de uitspraak

De KC geeft, indien mogelijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Indien de behandeling van de klacht niet binnen twee maanden kan worden afgerond, doet de KC daarvan schriftelijk mededeling aan klager en aangeklaagde(n) onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal meedelen.

In de uitspraak kunnen tevens aanbevelingen worden gedaan aan de Raad van Bestuur. De uitspraak wordt aan klager en aangeklaagde(n) toegezonden. Andere direct betrokkenen ontvangen een afschrift van de uitspraak.

Aan de Raad van Bestuur wordt eveneens een afschrift van de uitspraak toegezonden, waarop zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand, een schriftelijke reactie wordt gegeven. Hierbij geeft de Raad van Bestuur tevens aan of naar aanleiding van de uitspraak en de eventuele aanbevelingen maatregelen zullen worden genomen en zo ja welke.

De reactie van de Raad van Bestuur wordt aan klager, aangeklaagde(n) en betrokkene(n) toegezonden.

De uitspraak is niet juridisch bindend en tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.

5.4.7 dossiervoering

De secretaris ontvangt en registreert de klachten die bij de KC worden ingediend. De klacht wordt voorzien van een registratienummer en de activiteiten per klacht worden in een logboek beschreven.

Van de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden. De secretaris draagt zorg voor de dossiervoering en archivering. De dossiers worden minimaal 15 jaar bewaard.

5.4.8 jaarverslag

De KC stelt voor 1 april een jaarverslag op met betrekking tot haar werkzaamheden in het voorgaande jaar en stuurt dit naar de Raad van Bestuur.

Het jaarverslag bevat gegevens over:

- het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten;
- het aantal afgehandelde klachten;
- het oordeel over de afgehandelde klachten;
- de aanbevelingen die zijn geformuleerd;
- het aantal klachten dat nog in behandeling is.

5.4.9 privacy-gevoelige gegevens

De leden van de KC zorgen ervoor, dat de vergaderstukken zorgvuldig worden bewaard en leveren deze in bij de secretaris nadat de behandeling van een klacht is afgerond. De secretaris zorgt voor de vernietiging van de stukken.

5.4.10 schorsing en ontslag

De Raad van Bestuur kan besluiten een lid te schorsen dan wel te ontslaan als dit lid naar zijn oordeel dan wel naar het oordeel van de overige KC-leden kennelijk niet geschikt is voor de uitoefening van zijn taak.

Een besluit tot schorsing dan wel ontslag wordt niet genomen dan nadat de betrokkene in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord.

Een schorsing duurt niet langer dan drie maanden.

5.4.11 onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin het huishoudelijk reglement niet voorziet, neemt de voorzitter na overleg met de leden van de KC een beslissing dan wel legt de voorzitter de onvoorziene omstandigheden voor aan de Raad van Bestuur ter besluitvorming.

5.4.12 wijziging van het huishoudelijk reglement

Dit huishoudelijk reglement kan door de KC bij meerderheid van stemmen gewijzigd worden. Zij doet van deze wijziging mededeling aan de Raad van Bestuur.

slotbepaling

Dit huishoudelijk reglement is onderdeel van de klachtenregeling en is op dezelfde datum vastgesteld en in werking getreden.