

Klachtenregeling Dermahaven

Dit document beschrijft de klachtenregeling die gevolgd wordt indien een cliënt ontevreden is over de dienstverlening van Dermahaven en hiertoe een klacht wil indienen.

Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | |
|-------------------------|--|
| a. Dermahaven | Het ZBC (zelfstandig behandelcentrum) dat onder deze naam dermatologische zorg in de ruimste zin van het woord biedt. |
| b. Klachtenfunctionaris | De door Dermahaven aangewezen persoon die vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers kan voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en/of extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie. |
| c. Zorgaanbieder | Dermahaven, vertegenwoordigd door de directie. |
| d. Medewerker | Aan de zorgaanbieder verbonden of voor deze werkzame persoon, hieronder te vatten zowel de voor of via Dermahaven werkzame artsen alsmede het ondersteunend personeel. |
| e. Cliënt | De natuurlijke persoon die ten eigen dienste gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van Dermahaven. |
| f. Klacht | Een uiting van onvrede over het handelen, bejegenen of functioneren door Dermahaven en/of voor/bij deze werkzame personen jegens een individuele cliënt. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft doel van de klager, ¹ complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. |
| g. Klager | De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt. Als klager kan ook optreden een door bovenstaande personen als vertegenwoordiger. |
| h. Aangeklaagde | Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft. |
| i. Klachtenafhandeling | De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten. |
| j. Klachtenopvang | Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling. |
| k. Klachtenbemiddeling | De begeleiding door de klachtenfunctionaris of een andere bemiddelaar van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht. |
| l. Afsluitbericht | Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder of een door deze aangewezen bevoegde persoon, waarin met redenen omkleed is |

¹ Een klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.

	aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de deze klachtenregeling heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
m. Geschil	Een klacht waarop de klager van de zorgaanbieder niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschilleninstantie.
n. Geschilleninstantie	De externe geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
o. Geschilbehandeling	De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v. het geschil.
p. Uitspraak	De schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel van de geschilleninstantie.
Hij/Zij	In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2 Doelstelling klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en Dermahaven of aangeklaagde medewerker.
- d. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door het nemen van preventieve maatregelen op basis van de bevindingen die voortkomen uit de klacht.

Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- 3.1 Een cliënt kan schriftelijk een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Dermahaven. De klager bepaalt hierbij welke klachten hij ter afhandeling indient.
- 3.2 De voor Dermahaven werkzame personen verplichten zich om een cliënt die wenst te klagen over hem en/of de organisatie in redelijkheid in de gelegenheid te stellen de klacht te bespreken om tot een oplossing te komen.
- 3.3. Indien een klacht zich tegen een bepaalde medewerker richt, wordt deze medewerker bij de bespreking en de afhandeling van de klacht betrokken (zie artikel)
- 3.4 Klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten bijstaan en hebben het recht zich te laten vertegenwoordigen in de procedure.
- 3.5 Binnen de klachtenbemiddeling geldt het uitgangspunt van de gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- 3.6 De klager is te allen tijde gerechtigd zijn klacht in te trekken. In dat geval staakt de klachtfunctionaris de procedure. Hij stuurt hiervan schriftelijk bericht aan de bij de procedure

betrokkenen, met vermelding van de reden voor staking van de procedure. Ongeacht het staken van de procedure kan de klachtenfunctionaris besluiten om naar aanleiding van de klacht een ongevraagd advies te geven aan de zorgaanbieder.

- 3.7 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, (de Geschillencommissie ZKN, het Regionaal Tuchtcollege, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, de civiele rechter of de strafrechter) die de klacht afhandelt of in behandeling neemt.

Artikel 4 Geheimhouding en privacy

- 4.1 Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn of zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 4.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.
- 4.3 De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon en geschilleninstanties duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten- of geschillenregeling.
- 4.4 Deze klachtenregeling hanteert qua gegevensverwerking van persoonsgegevens de wettelijke regels volgens de AVG, zoals vastgesteld door de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 5 Kosten afhandeling klachtenprocedure

- 5.1 Aan klager en aangeklaagde alsmede de onafhankelijk deskundige brengt Dermahaven voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris of een via Dermahaven ingeschakelde bemiddelaar geen kosten in rekening.
- 5.2 Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschilleninstantie worden in de geschillenregeling respectievelijk het reglement van de geschilleninstantie nadere afspraken gemaakt.
Dermahaven maakt deze kosten (tevorens) aan klager bekend.
- 5.3 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Artikel 6 Bekendmaking van de klachtenregeling

- 6.1 Dermahaven draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling bij haar cliënten en medewerkers.
- 6.2 Dermahaven en de voor haar werkzame personen verplichten zich om in het voorkomende geval een cliënt actief te informeren over het bestaan van de klachtenregeling.

Artikel 7 Klachtbehandeling: Klachtenopvang en –bemiddeling door de klachtenfunctionaris

Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 7.1 Dermahaven wijst een persoon of functionaris aan (klachtenfunctionaris) met wie een klager contact kan opnemen voor klachtenopvang en eventueel –bemiddeling.
- 7.2 De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager en aangeklaagde. Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- 7.3 De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij Dermahaven wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 7.4 Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

Artikel 8 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 8.1 De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
 - a. (eerste) Opvang.
 - b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
 - c. Bijstand.
 - d. Bemiddeling.
 - e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
 - f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
 - g. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
- 8.2 In zeer bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.

Artikel 9 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

- 9.1 De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
 - a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
 - b. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - c. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde over de afhandeling van een specifieke klacht of over de omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 10 Werkwijze klachtenfunctionaris

- 10.1 De klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen na het kenbaar worden van de klacht contact op met de klager.
- 10.2 De klachtenfunctionaris komt tot een nadere verkenning van de klacht, de doelen van de klager en de ontvankelijkheid van de klacht (zie art. 12). De klachtenfunctionaris informeert en adviseert de klager over de verdere afhandeling van de klacht. Hij biedt klager zo nodig bijstand bij het formuleren van de klacht of verwijst hem naar een meer geëigende instantie.
- 10.3 Indien klachtbemiddeling gewenst is, dient de klager een verzoek hiertoe alsmede een beschrijving van zijn klacht in bij de klachtenfunctionaris. Deze weegt af of hij zelf de bemiddeling op zich kan nemen dan wel inschakeling van een andere (externe) bemiddelaar gewenst is.
- 10.4 De klachtenfunctionaris stelt de aangeklaagde binnen drie werkdagen na de afstemming met de klager c.q. de ontvangst van de klachtomschrijving op de hoogte van de klacht.
- 10.5 Binnen uiterlijk zes weken vanaf het moment dat de klacht door klager is gedeponereerd bij de klachtenfunctionaris dient DermaHaven een finale reactie aan klager te sturen ter afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de zorgaanbieder eveneens. Bij hoge uitzondering mag deze termijn eenmalig worden verlengd met maximaal vier weken. De aangeklaagde dient de klager en de klachtenfunctionaris over de noodzakelijkheid van deze verlenging te informeren.

Artikel 11 Klachtbehandeling: Geschillencommissie

- 11.1 Indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een voor klager bevredigende oplossing leidt,
of
Indien niet wordt voldaan aan hetgeen in artikel 10.5 staat beschreven, wordt klager door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie waarbij Dermahaven aangesloten is. Dit artikel is van toepassing indien de klager besluit een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie
- 11.2 Dermahaven is aangesloten bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken Nederland.
- 11.3 Klager dient de klacht/geschil conform de richtlijnen van de Geschillencommissie in te dienen.

De gegevens van de Geschillencommissie ZKN zijn

De Geschillencommissie
Postadres:
Postbus 90600
2509LP Den Haag

Tel: 070 3105310
Maandag t/m vrijdag
9:00- 17:00

Website: <https://www.zkn.nl>

Artikel 12 Klachtbehandeling: Ontvankelijkheid van de klacht

- 12.1. Een klacht is niet ontvankelijk indien:
- de klacht geen betrekking heeft op Dermahaven of de voor deze werkzame personen
 - de klacht anoniem is ingediend
 - de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is)
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan
- 12.2. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard geeft de klachtenfunctionaris hiervan, met redenen omkleed, schriftelijk kennis aan klager.

Artikel 13: Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 13.1. De klachtenfunctionaris ziet toe op de dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.
- 13.2. De dossiervoering, bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 13.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kernegevens en stukken.
- 13.4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 14 Slotbepalingen

- 14.1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld door directie van Dermahaven en kan ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken.
- 14.2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directie van Dermahaven of de Raad van bestuur van de moederonderneming Het Erasmus MC gehoord hebbende de klachtenfunctionaris.
- 14.3. De regeling treedt in werking op 1 januari 2018.