

Klachtenreglement Stichting Klachtenregeling.nl

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder of groep van zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, lid 1 Wkkgz).

Stichting Klachtenregeling.nl, hierna verder te noemen “SKR”, is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij SKR.

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
- b. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het Besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016.
- c. Zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz.
- d. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt of is verleend.
- e. Geschilleninstantie: een commissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz. Het Reglement van de Geschilleninstantie van de SKR is bij de SKR verkrijgbaar en op de website te raadplegen.
- f. Klager: de cliënt, diens (wettelijk) vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt, zoals vermeld in de Wkkgz.
- g. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen een nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of een schriftelijke uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen. Een vordering tot schadevergoeding is geen klacht in de zin van dit klachtenreglement.
- h. Klachtenfunctionaris: een functionaris die uitvoering geeft aan dit klachtenreglement en alle daartoe benodigde werkzaamheden verricht.
- i. Vertegenwoordiger: de perso(en) die een zorgaanbieder op grond van wettelijke bepalingen in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van de verplichtingen jegens de cliënt. Het betreft de door de cliënt schriftelijk aangewezen gemachtigde of een door de rechter benoemde mentor, bewindvoerder, curator).
- j. Zorgaanbieder: een zorginstelling als bedoeld in de Wet Toezicht Zorginstellingen, een samenwerkingsverband van zorgverleners dan wel een solistisch werkende zorgverlener, zijnde een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 2 Informele oplossing en indienen van een klacht

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan op verzoek ondersteuning worden geboden door een klachtenfunctionaris.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen kunnen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van het ongenoegen en de cliënt of diens vertegenwoordiger hiertegen geen bezwaar maakt.
3. Indien een gesprek met de zorgaanbieder geen bevredigende uitkomst voor de cliënt heeft, kan de cliënt gebruik maken van de klachtenregeling van SKR. De cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger kan advies inwinnen bij een klachtenfunctionaris en ondersteuning vragen bij het formuleren van de klacht. Samen wordt geprobeerd de klacht op informele wijze op te lossen.
4. De cliënt of diens vertegenwoordiger dient een klacht in door invulling van het klachtenformulier op www.klachtenregeling.nl of door contact op te nemen met SKR via info@klachtenregeling.nl.
5. De datum waarop de klacht in volledigheid is ontvangen, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, zoals vermeld in artikel 5 van deze klachtenregeling.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan SKR verlangen dat bewijsstukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt. De afhandeltermijn gaat in dat geval lopen na ontvangst van de gevraagde bewijsstukken.
7. Door indiening van een klacht bij de SKR onderwerpt klager zich aan deze klachtenregeling.

Artikel 3 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voor behandeling van de klacht moet de klacht in het Nederlands zijn gesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet, ook niet nadat de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
 - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2, zesde lid, heeft overgelegd, ook niet nadat deze in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
 - c. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij SKR;

- d. eerder een klacht over dezelfde gebeurtenis is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
- e. de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan vijf jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan;
- f. de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij de SKR.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

De SKR stuurt na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. Een klachtenfunctionaris neemt daarna telefonisch of per e-mail contact op met de klager.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. Een klacht die aan de vereisten van artikel 3 voldoet, wordt door een klachtenfunctionaris in behandeling genomen. Daartoe zendt de klachtenfunctionaris deze door naar de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris onderzoekt of er mogelijkheden zijn om de klacht door bemiddeling in der minne op te lossen.
2. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht zoals in lid 1 van dit artikel vermeld, rapporteert de klachtenfunctionaris welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft opgeleverd.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van een bemiddelings- of mediationtraject.
4. Indien klager zich met de uitkomst van de klachtbehandeling zoals in dit artikel beschreven niet kan verenigen, zal de klachtenfunctionaris hem wijzen op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie.

Artikel 6 Het verstrekken van inlichtingen

De zorgaanbieder en de klager verstrekken de klachtenfunctionaris alle vereiste en ter zake dienende inlichtingen betreffende de klacht. Door indiening van zijn klacht wordt klager dan wel zijn vertegenwoordiger geacht ermee te hebben ingestemd dat deze tezamen met de daarbij verstrekte inlichtingen wordt toegezonden aan de zorgaanbieder en dat deze zorgaanbieder op grond van zijn dossier daarop reageert. Voor het verstrekken van medische informatie moet echter wel uitdrukkelijk schriftelijk toestemming worden verleend. Tot het verstrekken van inlichtingen als in dit artikel bedoeld, behoort ook het overleggen van een schriftelijke machtiging door een vertegenwoordiger van de klager, wanneer de klachtenfunctionaris daarom verzoekt.

Artikel 7 Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld, deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 8 Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

Artikel 9 Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling zoals vastgelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd. Indien de klager derden, (juridische) bijstand of andere deskundigen heeft ingeschakeld, komen de kosten hiervan voor rekening van klager.

Artikel 10 Terugtrekken van een klachtenfunctionaris

Een klachtenfunctionaris trekt zich terug, indien hij van mening is dat zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een andere klachtenfunctionaris neemt in dat geval de behandeling van de klacht over.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door SKR. Ze treedt op 1 januari 2020 in werking.