

## **Klachtenprocedure**

## Inhoud

Inleiding.....	3
Begripsbepalingen: .....	5
Klacht indienen .....	6
Wat is een klacht?.....	6
Wie kan een klacht indienen .....	6
Hoe kan een klacht ingediend worden .....	6
Registratie van klachten.....	7
Klachtenafhandeling .....	7
Algemeen.....	7
Traject.....	8
De klachtenfunctionaris.....	9
Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	10
Geschilleninstantie .....	10
Geheimhouding .....	10

## 1. Inleiding

STBN exploiteert een aantal echo- en geboortecentra verspreid door heel Nederland. Deze centra hebben veel klantcontacten per jaar. Verreweg de meeste contacten verlopen goed. Een klein percentage van de contacten resulteert in een cliënt die ergens niet of niet helemaal tevreden over is. STBN wil open staan voor de feedback van deze cliënt.

Een organisatie die open staat voor berichten dat zaken anders en beter kunnen, kan leren van haar cliënten, verwijzers en andere contacten. STBN is zo'n organisatie.

### **Dat betekent concreet:**

#### **De organisatie STBN:**

- bevordert een sfeer waarin medewerkers onbevangen en open over klachten en het omgaan met klachten kunnen spreken.
- registreert alle klachten zodanig dat managementinformatie ontstaat.
- wijst in elk centrum een medewerker aan die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten: de centrummanager.
- heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris die voldoet aan het beroepsprofiel van VKIG en die voor haar cliënten gratis rechtstreeks te consulteren is.
- heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris die de centrummanagers zo nodig adviseert en de geregistreerde klachten analyseert.
- heeft zich aangesloten bij een klachtencommissie die voldoet aan de eisen van de Wkkgz.
- ziet klachtenregistratie en afhandeling als een centrale taak.
- Reserveert budget voor klachtenafhandeling

#### **De cliënt:**

- is op de hoogte van de klachtenregeling van het centrum en van de mogelijkheden van bijstand bij klachten door de klachtenfunctionaris en van de externe klachtenprocedures door middel van duidelijke informatie op de websites en in de wachtkamers van de centra (bijlage).
- is op de hoogte van haar rechten (website).
- voelt zich uitgenodigd om kritiek te ventileren / feedback te geven.
- voelt zich serieus genomen wanneer zij een klacht uit.
- merkt dat de organisatie snel en effectief reageert op de klacht.
- heeft het gevoel dat de organisatie er alles aan doet om herhaling te voorkomen.
- is tevreden over de afhandeling van de klacht.

#### **De medewerker: degene die verantwoordelijk is voor de klacht of voor het organisatieonderdeel waar de klacht over gaat:**

- voelt zich gesteund in het proces door de centrummanager en de directe collega's.
- is bereid zo nodig te leren van de aangeboden feedback.

- is bereid zo nodig gedrag of organisatie zodanig aan te passen dat herhaling wordt voorkomen.

**Kwaliteit: De organisatie leert van feedback**

- Klachtendossiers worden geanonimiseerd in het werkoverleg besproken en er wordt nagegaan welke lessen er te leren zijn.
- Moeilijke / bijzondere klachten worden daarnaast geanonimiseerd in het centrummanagers overleg besproken.
- Klacht analyse kan ervoor zorgen dat de organisatie van klachten leert, patronen herkent, knelpunten signaleert en daarmee structurele verbeteringen mogelijk maakt.

## 2. Begripsbepalingen

- *Calamiteit*: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid;
- *Cliënt*: een persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
- *Geschil*: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost zonder dat de cliënt daarin berust.
- *Dossier*: de schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een cliënt;
- *Incident*: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.
- *Klachtenfunctionaris*: een daartoe geschikt te achten persoon die voldoet aan het beroepsprofiel van VKIG en een cliënt op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- *Klachtenafhandeling*: Verzamelbegrip voor alle werkafspraken, handelingen en procedures die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.
- *Klachtenbemiddeling*: Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon, bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris, een conflict of bestaande onvrede van een cliënt met een klacht tot een oplossing te brengen.
- *Geschillencommissie*: Een onafhankelijk instantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten, die volgens de vereisten van de Wkkgz komt tot een onderzoek en oordeel van de klacht.
- *Klachtenregeling*: Het geheel van beleid, maatregelen en middelen die de zorgaanbieder inzet voor de afhandeling van klachten van cliënten over zijn zorgverlening.
- *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;

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, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling;

- *Schadeclaim*: een klacht waarbij de cliënt om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- *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 cliënt kan van deze termijn worden afgeweken;
- *Uitingen van onvrede*: situaties waarbij nog geen sprake is van een formele schriftelijke klacht, maar waarbij wel sprake is van een ontevreden cliënt.

## Klacht indienen

### a. Wat is een klacht?

In het kader van de Wkkgz is een klacht: een uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;

De toelichting op de wet geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.

### b. Wie kan een klacht indienen

Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, een wettelijke vertegenwoordiger of door iemand die door de cliënt schriftelijk gemachtigd is om de klacht in te dienen.

### c. Hoe kan een klacht ingediend worden

- Rechtstreeks:
  - Mondeling: cliënt vertelt de klacht aan de medewerker die zij hiervoor verantwoordelijk acht of die zij op dat moment toevallig ziet.
  - Telefonisch: cliënt vertelt klacht aan degene die de telefoon aanneemt.
  - Schriftelijk: cliënt beschrijft klacht in een brief, de enquête (geen follow-up mogelijkheid, want anoniem) of email.
- Via verwijzer: Cliënt meldt klacht aan verwijzer. Deze meldt klacht mondeling, schriftelijk of telefonisch aan centrum.
- Via de klachtenfunctionaris; deze is rechtstreeks te benaderen door cliënt
- Cliënt meldt klacht bij een geschillencommissie, inspectie gezondheidszorg, advocaat of tuchtcollege.

### 3. Registratie van klachten

Elke klacht wordt door de centrummanager geregistreerd in een digitaal klachtendossier. Hierin staat vermeld:

- NAW gegevens cliënt.
- Datum melding en datum gebeurtenis waarover geklaagd wordt.
- Naam betrokken medewerker.
- Naam verwijzer.
- Korte omschrijving klacht.
- Wensen cliënt met betrekking tot de klachtafhandeling.
- Toestemming gevraagd en gekregen om indien noodzakelijk voor de klachtafhandeling medische gegevens in te zien?
- Datum plus korte samenvatting van de gemaakte afspraken tijdens het gesprek waarin de melding werd gedaan.
- Datum plus naam gesprekspartner plus korte samenvatting van alle gesprekken die gevoerd zijn m.b.t. de klacht.
- Samenvatting van resultaat onderzoek van de klacht.
- Welke concrete actie is ondernomen n.a.v. de klacht.
- Wanneer en hoe cliënt op de hoogte is gebracht van de afhandeling.
- Reactie van cliënt: was zij wel of niet tevreden en gaat zij wel of niet verder met de klacht.

#### Klachtdossier

- Het digitale klachtendossier is op dezelfde manier beveiligd als de medische gegevens van cliënten.
- Het digitale klachtendossier is toegankelijk voor de centrummanager en de klachtadviseur.
- Het digitale klachtendossier kent dezelfde bewaartermijn als het medisch dossier.
- Een klacht mag nooit vermeld worden in het medisch dossier van cliënt.
- Uitzondering: als de klacht een incident of calamiteit betreft MOET incident of calamiteit vermeld worden in het dossier, echter zonder vermelding dat hierover een klacht is ingediend.

### 4. Klachtenafhandeling

#### a. Algemeen

- De STBN echocentra en geboortecentra klachtenregeling voldoet aan de nieuwe [wet](#).
- Uitgangspunten zijn een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten waarbij de doelen en wensen van de cliënt met een klacht centraal staan en de cliënt met een klacht de wijze kiest waarop zij de klacht wil bespreken of indienen.
- Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. Voor een formele klachtafhandeling met oordeel moet de klacht schriftelijk worden ingediend.
- Cliënten worden uitgenodigd de klacht met de centrummanager van het centrum te bespreken.

- Daarnaast wordt cliënt geïnformeerd over de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Klachten worden door de centrummanager onderzocht.
- De praktische afhandeling van klachten is vastgelegd in de interne STBN Handreiking “Omgaan met een klacht”.
- Als de klacht een incident of calamiteit betreft treedt daarnaast de STBN Handreiking “Onverwachte gebeurtenis” in werking.
- STBN is aangesloten bij een Wkkgz goedgekeurde geschillencommissie. Cliënten die van mening zijn dat hun schriftelijk geuite klacht niet goed is opgelost door de centrummanager en/of de klachtenfunctionaris kunnen het ervaren geschil voorleggen aan deze commissie. Cliënten die een schadeclaim willen indienen kunnen deze voorleggen aan deze commissie.
- Cliënten worden op de hoogte gebracht van de mogelijkheden om een klacht te bespreken op de websites en in de wachtkamers van de centra.

#### b. Traject

Als een klacht schriftelijk is ingediend, ontvangt cliënt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.

De Centrummanager of klachtenfunctionaris bespreekt de mondeling of schriftelijk ingediende klacht met cliënt en informeert cliënt over de mogelijkheden van klachtbehandeling.

De cliënt bepaalt, na informatie van en overleg met de centrummanager of klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

- **verzoek om registratie:** indien cliënt geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd.
- **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de centrummanager of klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
- **verzoek om een oordeel:** de centrummanager onderzoekt de klacht en oordeelt of de bestuurder (na advies van de centrummanager en/of klachtenfunctionaris) oordeelt op de klacht. Alle schriftelijk geuite klachten waarbij cliënt verzoekt om een oordeel, krijgen een formeel vervolg: cliënt krijgt binnen de wettelijke termijn van 6 weken een oordeel (standpunt of bericht) over de klacht. Indien meer tijd nodig is voor onderzoek kan in overleg met cliënt 4 weken extra tijd genomen worden.
- **verzoek om een financiële vergoeding:** cliënt wordt geïnformeerd dat zij de klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie of dat zij een civiele procedure kan starten.

Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met cliënt en betrokken medewerkers.

### c. De klachtenfunctionaris

De STBN centra en hun cliënten kunnen gebruik maken van de diensten van een onafhankelijk klachtenfunctionaris.

#### Organisatie:

De klachtenfunctionaris

- Is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
- Heeft een staffunctie die rechtstreeks valt onder Bestuurder.
- Heeft de vrijheid haar werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de [wet](#), de voor haar geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.
- Is lid van de VKIG en bezoekt regelmatig relevante na- en bijscholing.
- Voldoet aan het door VKIG opgestelde beroepsprofiel.

#### Taken:

De klachtenfunctionaris

- Richt zich bij het verrichten van haar werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
- richt zich bij het uitvoeren van haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op haar doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
- Registreert de klachten die aan haar zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk jaarlijks over haar werkzaamheden en bevindingen aan de bestuurder. De klachtenfunctionaris kan aan haar bevindingen aanbevelingen verbinden.
- draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van cliënt, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- meldt klachten zo spoedig mogelijk aan de bestuurder als zij vermoed dat deze betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
- Maakt op verzoek eens per jaar een totaaloverzicht van alle klachten en feedback die zijn binnengekomen en signaleert eventuele tendensen daarin.
- Staat op verzoek van centrummanagers of manager bedrijfsvoering voor medewerkers van STBN ter beschikking voor consultatie of eventueel persoonlijke aanwezigheid bij gesprekken met of over klagende cliënten.
- Schrijft op verzoek van centrummanagers of manager bedrijfsvoering (mee aan) schriftelijk verweer bij een klacht.
- Begeleidt medewerkers op verzoek van manager bedrijfsvoering bij een juridische procedure.
- Houdt literatuur over klachten in de verloskunde bij (verslagen KNOV klachtencie. en verslagen medisch tuchtrecht).
- Houdt centrummanagers en manager bedrijfsvoering op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen de wetgeving.
- Verzorgt op verzoek (zo nodig in samenwerking met extern) communicatietrainingen voor medewerkers.

#### **d. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de cliënt meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer cliënt prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

#### **e. Geschilleninstantie**

- Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust, is sprake van een geschil. De cliënt kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
- De cliënt kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van haar in redelijkheid niet kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden haar klacht over een haar betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
- Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.

#### **f. Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.