

Inhoudsopgave

Begrippen

Artikel 1.....	2
----------------	---

Doelstellingen van de klachtenregeling

Artikel 2.....	3
----------------	---

Uitgangspunten bij de afhandeling van klachten

Artikel 3.....	3
----------------	---

Indienen van een klacht

Artikel 4.....	3
----------------	---

Positie van de klachtenfunctionaris

Artikel 5.....	4
----------------	---

Taken van de klachtenfunctionaris

Artikel 6.....	4
----------------	---

Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

Artikel 7.....	5
----------------	---

Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris

Artikel 8.....	5
----------------	---

Evaluatie

Artikel 9.....	6
----------------	---

Vaststelling en wijziging regeling

Artikel 10.....	6
-----------------	---

Begrippen

Artikel 1

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- Wkkgz:
Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
- een klacht: het kenbaar maken van onvrede, door of namens een patiënt, over een ondergane afhandeling of bejegening in, of vanwege Capri Hartrevalidatie;
- de klager: de patiënt die zijn onvrede kenbaar wil maken;
- de klachtenfunctionaris:
de functionaris die informatie en advies verstrekt naar aanleiding van vragen en klachten aan patiënten, onder aanbod van ondersteuning (bijvoorbeeld via bemiddeling) bij eventuele verdere afhandeling van de klacht;
- de klachtafhandeling:
alle acties van de klachtenfunctionaris ten aanzien van de ingediende klacht, het onderzoek door de zorgaanbieder naar de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid en de daarop gebaseerde schriftelijke reactie naar de klager;
- de geschillencommissie:
de externe, door de minister erkende geschillencommissie, waarbij de instelling is aangesloten voor het onafhankelijk onderzoeken en behandelen van klachten en het doen van een bindende uitspraak;
- de instelling;
Capri Hartrevalidatie
- de zorgaanbieder;
Capri Hartrevalidatie
- aangeklaagde;
degene op wie een klacht betrekking heeft
- cliëntenraad;
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder.

Doelstellingen van de klachtenregeling

Artikel 2

Deze klachtenregeling heeft als doelstellingen:

1. Het voorzien in een regeling voor de afhandeling van klachten, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden;
2. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen de patiënt en de instelling, gebaseerd op gelijkwaardigheid van de klager en de aangeklaagde;
3. Recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde;
4. Het systematisch verzamelen van klachten om een beter inzicht te krijgen op tekortkomingen in de zorgverlening en vervolgens beter in te kunnen spelen op de behoeften van de patiënten in het algemeen.

Uitgangspunten bij de afhandeling van klachten

Artikel 3

Uitgangspunten bij de klachtenafhandeling zijn: Een onafhankelijke afhandeling van klachten, verankerd in een onpartijdige ondersteuning en/of bemiddeling voor de klager door een klachtenfunctionaris.

1. Efficiënte afhandeling van klachten door de zorgaanbieder binnen zes weken, eventueel verlengd met vier weken als dat nodig is voor een goed onderzoek van de klacht;
2. Toepassing van hoor en wederhoor bij de afhandeling van klachten; stukken die betrekking hebben op de afhandeling van klachten worden aan beide partijen ter kennis gebracht;
3. Een vertrouwelijke en zorgvuldige afhandeling en registratie van alle gegevens die betrekking hebben op de klager en de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris, alsmede de waarnemend klachtenfunctionaris, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen bij de afhandeling van een klacht bekend is geworden.
4. Een overdracht van de klachtafhandeling aan derden als de klacht het handelen of nalaten van deze derden betreft, tenzij de klager hiermee niet instemt. De zorgaanbieder bevordert een integrale afhandeling van een klacht die zowel onder zijn verantwoordelijkheid valt als onder de verantwoordelijkheid van een andere zorgaanbieder.

Indienen van een klachten

Artikel 4

1. De klager wendt zich bij voorkeur tot de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, om te trachten via overleg tot een oplossing te komen. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. De medewerkers attenderen de klager op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. De klager kan bij het bespreken van de klacht met de medewerker de ondersteuning en/of de bemiddeling inroepen van de klachtenfunctionaris van Capri Hartrevalidatie.
4. Het aanmelden van een klacht gebeurt bij voorkeur per mail via de klachtenfunctionaris. Het adres is klachtenfunctionaris@caprihr.nl
Eventueel is het ook mogelijk om de klacht per post in te dienen, het adres is:
Capri Hartrevalidatie
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Max Euwelaan 55
3062 MA Rotterdam
5. Nadat een klacht is ingediend, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. In de bevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de volgende actie, veelal het eerste contact met de klachtenfunctionaris (binnen 2 weken), zal plaatsvinden.
6. Klager ontvangt na de ondersteuning en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder binnen 6 weken (met een eventuele verlenging van deze termijn met 4 weken als dat nodig blijkt voor het onderzoeken van de klacht). In deze reactie wordt opgenomen op welke wijze de klachtenafhandeling heeft plaatsgevonden, wat het gemotiveerde oordeel van de zorgaanbieder over de klacht is en of hij maatregelen neemt, met vermelding wat die inhouden en op welke termijn ze worden uitgevoerd.
7. Indien de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder naar de mening van de klager niet voldoet, kan hij/zij schriftelijk en gemotiveerd de klacht indienen bij de geschillencommissie voor een bindende uitspraak.
Het indienen van een klacht direct bij de geschillencommissie (zonder deze eerst bij de zorginstelling te hebben ingediend) is alleen mogelijk als van de klager niet in redelijkheid kan worden verlangd dat hij/zij zich met de klacht eerst tot de zorgaanbieder wendt of wanneer de klachtenafhandeling door de zorgaanbieder niet voldoet aan de Wkkgz.
8. De klager kan zijn klacht ook doen indienen door een persoon, die hij daartoe schriftelijk heeft gemachtigd.

Positie van de klachtenfunctionaris

Artikel 5

1. De klachtenfunctionaris is autonoom in zijn/haar inhoudelijk functioneren.
2. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op bij de afhandeling van klachten en bij bemiddelingspogingen. Hij/zij mag niet betrokken zijn bij de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht.
3. De Raad van Bestuur draagt zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet uit hoofde van werkzaamheden vanuit haar functie wordt benadeeld in haar positie binnen de instelling.

Taken van de klachtenfunctionaris

Artikel 6

1. De klachtenfunctionaris informeert en adviseert de klager over de mogelijkheden en de eventuele aanpak van de indiening van een klacht.

2. De klachtenfunctionaris probeert de aard en de oorzaak van een klacht te achterhalen. Indien mogelijk geeft hij informatie naar aanleiding van een klacht en probeert, na verkregen toestemming van de klager, direct tot een oplossing te komen.
3. De klachtenfunctionaris doet, na verkregen toestemming van de klager, een bemiddelingspoging. Tijdens de bemiddeling onderhoudt de klachtenfunctionaris contact met de klager en de overige betrokkenen bij de klacht.
4. De klachtenfunctionaris verifieert of een bemiddelingsgesprek een voor de klager bevredigend resultaat heeft opgeleverd en stelt de betrokkenen bij de klacht op de hoogte van het standpunt van de klager.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een efficiënte afhandeling van de klacht (ondersteuning en/of bemiddeling en een reactie op de klacht door de zorgaanbieder) binnen zes weken, met zonodig verlenging met vier weken.
6. De klachtenfunctionaris registreert de tijdens de procedure verkregen gegevens en het resultaat van de procedure. De registratie staat onder beheer van de klachtenfunctionaris. Gegevens worden tien jaren na afronding van de procedure vernietigd. Jaarlijks brengt de klachtenfunctionaris een verslag uit van zijn werkzaamheden aan de Raad van Bestuur en in het managersoverleg.
7. De klachtenfunctionaris adviseert de Raad van Bestuur en de managers ten aanzien van de benodigde verbeteringen in de kwaliteit van de zorgverlening.
8. De klachtenfunctionaris houdt de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de klachtenafhandeling.

Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

Artikel 7

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen Capri Hartrevalidatie met relevante personen te overleggen en informatie te verzamelen.
2. De klachtenfunctionaris is na schriftelijke machtiging daartoe door de patiënt bevoegd tot inzage van het elektronisch patiëntendossier
3. De klachtenfunctionaris is bevoegd om bemiddelingsgesprekken te arrangeren. Indien de klager en de medewerker daarmee instemmen kan de klachtenfunctionaris als bemiddelaar optreden.
4. De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het uitbrengen van adviezen aan Raad van Bestuur en management met betrekking tot mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening.

Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris

Artikel 8

1. De klachtenfunctionaris is per mail en/of telefonisch bereikbaar op dinsdag, donderdag en vrijdag.
2. Als de patiënt een klacht wil indienen bij de externe geschillencommissie kan hij/zij het reglement van de geschillencommissie opvragen via de klachtenfunctionaris.

Evaluatie

Artikel 9

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Vaststelling en wijziging regeling

Artikel 10

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Dit reglement is goedgekeurd op 16-04-2018 en vervangt het vorige reglement met ingang van 16-04-2018.