



Regeling: Klachten van cliënten

In de zin van artikel 9 van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (AB 2014, no 74)

Doel

Dit document beschrijft de procedure voor de indiening en behandeling van klachten.

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde

Degene op wiens handeling of gedraging de klacht betrekking heeft.

Cliënt

Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent danwel aan wie de zorgaanbieder zorg heeft verleend.

Klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen over een handeling of gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder.

Klachtenbehandeling

De procedure voor het behandelen van een klacht met trajecten zoals verzoek om registratie, verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling, verzoek om een beslissing en verzoek om een financiële vergoeding.

Klachtenbemiddelaar

De persoon die zich binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent.

Klachtencommissie

De commissie zoals bedoeld in deze regeling die een oordeel geeft aan de Raad van bestuur, die op grond daarvan een beslissing neemt.

Klager

De cliënt, diens vertegenwoordiger danwel een nabestaande die een klacht indient.

Leidinggevende

Persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker.

Beslissing

Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder aan de klager waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek door de klachtencommissie van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van mogelijke (verbeter)maatregelen heeft genomen en binnen welke termijn (verbeter)maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.

Raad van bestuur

De Raad van bestuur van de zorgaanbieder.



Schadeclaim

Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening danwel schadevergoeding verzoekt.

Termijn afhandeling klacht

De wettelijke periode van zes weken waarbinnen de klachtencommissie oordeel moet uitbrengen en aansluitend een periode van twee weken waarbinnen de Raad van bestuur een beslissing over de (verbeter)maatregelen dient te nemen.

Vertegenwoordiger

De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in de plaats of naast de klager moet betrekken bij de nakoming van de verplichtingen jegens de klager.

Wet

De Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (AB 2014, no 74).

Zorg

De zorg zoals bedoeld in artikel 1 van de Wet, verleend onder verantwoordelijkheid van de Stichting Ziekenverpleging Aruba (SZA), exploitant van het Horacio E. Oduber Hospitaal (HOH), de Stichting Bloedbank Aruba (SBA) of Fundacion Servicio Laboratorio Medico (FSLMA) alsook door de zorgaanbieders die deze klachtenregeling van toepassing hebben verklaard en zich hieraan onderwerpen.

Zorgaanbieder

Een zorgaanbieder zoals bedoeld in artikel 1 van de Wet.

Zorgverlener

Een beroepsbeoefenaar zoals bepaald in artikel 1 van de Landsverordening beroepen in de gezondheidszorg (AB 2014 no. 73).

Ontevredenheid van een cliënt

Artikel 2

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. De zorgverlener of medewerker waarover hij/zij niet tevreden is.
2. De leidinggevende van de zorgverlener of medewerker waarover hij/zij niet tevreden is.
3. De klachtenbemiddelaar.

Zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende

Artikel 3

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden cliënten op het bestaan van de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te

bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.

5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoetgekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 3 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht bij de klachtenbemiddelaar.

De klachtenbemiddelaar

Artikel 4

1. De klachtenbemiddelaar verricht zijn/haar werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig en volgens de voor hem/haar geldende functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn/haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop de beslissing van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van de zorgaanbieder;
 - e. informeert de klachtencommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenbemiddelaar, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij/zij heeft gekozen.
3. De klachtenbemiddelaar richt zich bij het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
4. De klachtenbemiddelaar:
 - a. registreert de klachten die zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van de klachten zijn verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van klachtenregistraties schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van bestuur;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn/haar bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
5. De klachtenbemiddelaar kan zich rechtstreeks tot de Raad van bestuur wenden indien hij/zij van mening is dat hij/zij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij/zij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenbemiddelaar zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

6. Indien de actie van de Raad van bestuur zoals omschreven in lid 5 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenbemiddelaar kan worden verwacht dat hij/zij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van bestuur, kan de klachtenbemiddelaar zich wenden tot de Raad van toezicht van de zorgaanbieder.

Klachtenbehandeling **Indienen van een klacht** **Artikel 5**

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenbemiddelaar. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - a. een klacht dient schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
 - b. klager kan gebruik maken van de door de zorgaanbieder ter beschikking gestelde (digitaal) modelklachtenformulier.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van een cliënt;
 - c. diens nabestaanden, echtgenoot of levensgezel van een cliënt, ouder, kind, broer of zus van een cliënt.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan de klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van 2 jaar nadat de gedraging of handeling zich heeft voorgedaan, een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenbemiddelaar al dan niet door of namens de klachtencommissie, de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject **Artikel 6**

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenbemiddelaar de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenbemiddelaar op basis van de klacht en overige omstandigheden afgehandeld met een registratie zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenbemiddelaar, het gewenste traject van klachtenbehandeling. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de klachtencommissie wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven aan de zorgaanbieder, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 14;
 - b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenbemiddelaar neemt de klacht in behandeling;
 - c. **verzoek om een beslissing:** de klachtencommissie onderzoekt de klacht en brengt haar oordeel uit aan de Raad van bestuur en die neemt een beslissing onder meer over en naar aanleiding van de (verbeter)maatregelen en de termijn waarbinnen de (verbeter)maatregelen waartoe is besloten zullen worden gerealiseerd;

- d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van de zorgaanbieder, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Behandeling door de klachtenbemiddelaar

Artikel 7

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenbemiddelaar:
 - a. kan met klager afspreken dat de klachtenbemiddelaar eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen vier weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenbemiddelaar de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een beslissing (zie art. 6 punt 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formele beslissing van de zorgaanbieder.

Behandeling door de klachtencommissie

Artikel 8

De zorgaanbieder heeft een klachtencommissie ingesteld en neemt in een reglement bepalingen op die transparant zijn en waarin ieder geval het navolgende is geregeld:

- a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
- b. de wijze van onderzoek door de klachtencommissie;
- c. het verloop van de procedure;
- d. de door de klachtencommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het een oordeel tot stand komt;
- e. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
- f. op welke wijze de klachtencommissie op grond van het onderzoek naar de klacht tot een oordeel is gekomen en op grond waarvan de Raad van bestuur een beslissing neemt;
- g. dat de beslissing van de Raad van bestuur gebaseerd is op een deugdelijke motivering waarbij de Raad van bestuur aangeeft welke beslissingen onder meer over en naar aanleiding van de (verbeter)maatregelen en binnen welke termijn mogelijke (verbeter)maatregelen waartoe is besloten zullen worden gerealiseerd;
- h. de termijnen waarbinnen de klachtencommissie tot een oordeel komt respectievelijk de Raad van bestuur een beslissing neemt en de voorwaarden waaronder deze termijnen kunnen worden verlengd.

Beslissing van de Raad van bestuur

Artikel 9

Indien de Raad van bestuur of klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van bestuur of klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn een oordeel respectievelijk een



beslissing gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 punt 2 sub c en/of d is bepaald.

In behandeling nemen schadeclaim

Artikel 10

1. Indien de klacht conform artikel 6 punt 2 sub d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.

Overige bepalingen

Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Artikel 11

1. Een gezamenlijk behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gezamenlijke behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenbemiddelaar contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenbemiddelaar spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en 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.

Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtenbehandeling door de klachtenbemiddelaar

Artikel 12

1. Indien een klacht door het verstrijken van 2 jaar nadat de gedraging of handeling zich heeft voorgedaan of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) onderzocht kan worden, kan de klachtenbemiddelaar besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.



Geheimhouding

Artikel 13

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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Registratie

Artikel 14

1. Indien de klacht conform artikel 6 punt 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd door of namens de zorgaanbieder, met het doel om (verbeter)maatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Landsverordening persoonsregistraties (AB 2011 no 37).

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Artikel 15

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt tien jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

Overige klacht- en meldmogelijkheden

Artikel 16

Deze regeling laat de mogelijkheden van de klager om klachten voor te leggen of te melden aan externe instanties onverlet.

Kosten

Artikel 17

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager.
2. 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 betrokken partij(en) zelf.

Jaarverslag

Artikel 18

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar beslissingen. In het jaarverslag worden tevens (verbeter)maatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.



Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 19

De Raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten, hun vertegenwoordigers en werknemers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst. De regeling wordt beschikbaar gesteld via de algemene receptie en de recepties van de diverse afdelingen van de zorgaanbieder. Desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

Evaluatie

Artikel 20

De Raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van bestuur dit wenselijk acht.

Vaststelling en wijziging regeling

Artikel 21

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 klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliënten adviesraad.

Citeertitel

Artikel 22

Deze regeling zal worden aangehaald als 'Regeling: Klachten van cliënten'.