

Kliniek

Klachtenregeling

Kliniek Kop & Lijf

Kop & Lijf

1. Inleiding

In de visie van Stichting Kliniek Kop & Lijf (of: Kliniek Kop & Lijf) is elk individu in staat het eigen leven vorm en inhoud te geven. Indien daarbij problemen optreden, dient de zorg zo georganiseerd te zijn dat deze haar doel bereikt en optimaal bijdraagt aan effectieve vermindering van klachten en problemen. De werkwijze die een hulpverlener kiest kan variëren van richtinggevend, probleemoplossend tot inzichtgevend. De therapie kan zich richten op het gedrag van de cliënt maar er kan ook gezocht worden naar een (her)beleving met nieuwe inzichten voor de cliënt. De voorkeur van de cliënt speelt daarbij een belangrijke rol. Kliniek Kop & Lijf heeft de werkprocessen zo ingericht dat de cliënt betrokken wordt in zijn/haar behandeling. Niet alleen het gezamenlijk opstellen van het behandelplan, maar ook regelmatige evaluaties zijn uitingen waaruit blijkt dat Kliniek Kop & Lijf de wensen van de cliënten ter harte neemt. Ondanks de zorgvuldigheid waarmee Kliniek Kop & Lijf te werk gaat en de kwaliteit die wij nastreven, kan er soms een klacht ontstaan. Daarvoor is dit klachtenreglement opgesteld.

Met dit reglement klachtrecht geeft Kliniek Kop & Lijf uitvoering aan de wettelijke verplichting om een klachtenregeling te treffen.

1.1. Toepassingsgebied

Deze regeling is krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, hierna te noemen Wkkgz, van toepassing op cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door Stichting Kliniek Kop & Lijf.

1.2. Opbouw van dit reglement

Dit reglement bestaat uit een deel A, B en C. Deel A is een algemeen deel. Daarin wordt ingegaan op de betekenis van begrippen die in dit reglement regelmatig terugkeren, zoals de doelstelling, de ethiek, de indiening en ontvankelijkheid van klachten, de privacy en enkele overige bepalingen.

Bij het indienen van een klacht kan men uit twee verschillende trajecten kiezen, die respectievelijk in deel B en C worden beschreven. Deel B (artikelen 12 t/m 17) gaat over de mogelijkheid om binnen de instelling klachtopvang en klachtbemiddeling te vragen. Voor klachtopvang kan men terecht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. In beginsel is het wenselijk dat een klager zijn ongenoegen - liefst zo spoedig mogelijk - rechtstreeks bespreekt met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Dat biedt de gelegenheid om een eventuele ongewenste ontwikkeling spoedig en op een natuurlijke manier ten goede om te buigen. Als het lukt om er samen uit te komen versterkt dat de samenwerkingsrelatie. Is het niet gewenst of mogelijk met de betrokken behandelaar de klacht te bespreken dan is het advies om de zorgcoördinator bij te betrekken. Er kunnen echter situaties ontstaan waarin deze directe aanpak niet voldoet. Het lukt niet om er samen uit te komen, of de klachten zijn zo ernstig dat het gewenst is de directie, dan wel de Geschillencommissie te benaderen.

Klachtenregeling SGGZ Kliniek Kop & Lijf

Behalve klachtopvang bestaat binnen deel B de mogelijkheid tot klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris. Daarvoor richt men zich tot het bestuur.

Het andere traject, dat beschreven is in deel C betreft de behandeling van klachten door de onafhankelijke Geschillencommissie. Nadrukkelijk wordt hier gesteld dat een klager vrij is zelf te kiezen voor klachtopvang, -bemiddeling of – behandeling. Nadat in eerste instantie is gekozen voor klachtopvang of –bemiddeling kan desgewenst later alsnog worden gekozen voor klachtbehandeling door de Geschillencommissie.

1.3. Beroep op externe instanties

Cliënten zijn vrij om zich met hun klachten te wenden tot een externe instantie. Klachten die zich richten op artsen, verpleegkundigen, gezondheidszorgpsychologen en/of psychotherapeuten kunnen ook worden ingediend bij het tuchtcollege.

Klachten kunnen verder worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Deze onderzoekt in beginsel geen individuele klachten. Dat gebeurt pas als er een vermoeden bestaat van een structureel kwaliteitstekort.

Met klachten kan men zich ook wenden tot de civiele rechter. Strafbare feiten kunnen worden aangegeven bij de politie. Tenslotte kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg worden ingeschakeld indien de instelling geen klachtenreglement heeft, of de wet c.q. het reglement niet naleeft.

1.4. Verdere informatie en uitleg

In dit reglement is ernaar gestreefd om moeilijke woorden en ingewikkelde zinnen zoveel mogelijk te vermijden. Dat neemt niet weg dat we beseffen dat dit reglement geen eenvoudig stuk is. Indien u behoefte heeft aan toelichting, verdere vragen hebt over de inhoud van dit reglement en adressen van instanties, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris Danai Kostoula persoonlijk, telefonisch of per mail: d.kostoula@kk-l.nl.

1.5 Klachtenreglement voor hulpverleners

Zolang Kliniek Kop & Lijf geen separaat klachtenreglement heeft voor hulpverleners, is dit klachtenreglement ook voor hulpverleners van toepassing. Echter klachten van hulpverleners worden rechtstreeks aan de raad van bestuur voorgelegd. De raad van bestuur zal hierbij de rol en taak van de Geschillencommissie overnemen.

A. Algemeen deel

Artikel 1. Inleidende bepalingen

1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- i. De klacht: een uiting van onvrede over de geboden zorg en/of de organisatie daarvan, alsook het ontbreken van zorg.
- ii. De cliënt: een natuurlijk persoon aan wie Kliniek Kop & Lijf zorg verleent of heeft verleend.
- iii. De klager: degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door iemand anders namens de cliënt alsmede door een nabestaande van een inmiddels overleden cliënt.
- iv. Nabestaande: een persoon (niet noodzakelijk: een familielid) die met de overleden cliënt een aantoonbare relatie had.
- v. De beklagde: degene tegen wie de klacht zich richt. Dat kan een medewerker zijn, een hulpverlener, de organisatie Kliniek Kop & Lijf, de raad van bestuur, maar ook een uitzendkracht of vrijwilliger.
- vi. Klachtopvang: de eerste opvang, advisering of verwijzing van een klacht, zonder dat dit direct leidt tot bemiddeling of een formele behandeling van de klacht door de Geschillencommissie.
- vii. Klachtbemiddeling: bemiddeling van de klacht, zonder dat dit direct leidt tot een formele behandeling van de klacht door de Geschillencommissie.
- viii. Klachtbehandeling: onderzoek en behandeling door de klachtenfunctionaris, gevolgd door een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de commissie.
- ix. De zorgaanbieder: de instantie die zorg verleent, dan wel heeft verleend, in dit reglement Kliniek Kop & Lijf.
- x. De raad van bestuur: De raad van bestuur van Kliniek Kop & Lijf.
- xi. De inspecteur: de regionaal inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- xii. De vertegenwoordiger: iemand die gemachtigd is door de cliënt c.q. diens nabestaande om diens zaak waar te nemen in het kader van dit Reglement Klachtrecht, al of niet in aanwezigheid van de betrokken cliënt of nabestaande.

Artikel 2. Doelstelling van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- i. Genoegdoening te bieden aan de individuele cliënt.
- ii. Herstel van de hulpverleningsrelatie tussen cliënt en zorgverlener.
- iii. Handhaving van het recht.
- iv. Bevordering, dan wel bewaking van de kwaliteit van zorg.
- v. Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening om de kwaliteit van deze zorg- en/of dienstverlening te verbeteren.

Artikel 3. Ethiek

- 3.1. Van alle medewerkers van Kliniek Kop & Lijf mag verwacht worden dat zij, indien zij op welke wijze dan ook betrokken raken bij de opvang, bemiddeling of behandeling van een klacht, zich gedragen conform de grondslag en het professionele karakter van de instelling. Dat wil onder meer zeggen dat men zich eerlijk en toetsbaar zal opstellen, het belang van de cliënt vooropstelt, de cliënt volstrekt serieus neemt en als gelijkwaardig tegemoet treedt.

Artikel 4. Indienen van de klacht in geval van klachtbemiddeling of klachtbehandeling

- 4.1. Klachten kunnen worden ingediend door de cliënt, een wettelijk of door de cliënt aangewezen vertegenwoordiger van de cliënt, een nabestaande van de cliënt of diens vertegenwoordiger.
- 4.2. Een klager dient de klacht in onder vermelding van zijn naam (en de naam van cliënt die hij eventueel vertegenwoordigt) en onder vermelding van de reden van de klacht. De indiening kan in eerste instantie mondeling (face-to-face of telefonisch en daarna schriftelijk. De klager wordt hierbij – indien gewenst en voor zover nodig - ondersteund bij het schriftelijk formuleren van de klacht. Deze wordt vervolgens door hem ondertekend.
- 4.3. Voor het indienen van een klacht dient gebruik te worden gemaakt van het klachtformulier, dat als bijlage 1 bij dit reglement is gevoegd.
- 4.4. Als een cliënt of nabestaande zich bij het indienen van de klacht laat bijstaan, tekent hij daartoe een machtiging.
- 4.5. De klachtenfunctionaris kan eventueel rechtstreeks contact met de cliënt opnemen.
- 4.6. De klager en de beklagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door hen aan te wijzen personen. Eventuele kosten kunnen niet ten laste van de instelling worden gebracht.
- 4.7. Klachten worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Kliniek Kop & Lijf.

Artikel 5. Ontvangst van de klacht

- 5.1. De bemiddelaar of de klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen en stelt de klager op de hoogte van de verdere procedure.
- 5.2. De bemiddelaar, klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie stelt de beklagde en de raad van bestuur binnen vijf werkdagen op de hoogte van de inhoud van de klacht en het voornemen tot bemiddeling of behandeling. In geval van ziekte wordt naar bevinding van zaken gehandeld. Als een klager er voor kiest de klacht rechtstreeks te bespreken met de medewerker zijn de bepalingen uit dit artikel niet voorgeschreven.
- 5.3. Indien de klacht een calamiteit of seksueel misbruik betreft wordt door de raad van bestuur de Inspectie voor de Gezondheidszorg, mogelijk het tuchtcollege en mogelijk de politie hierover geïnformeerd.

Artikel 6. Ontvankelijkheid van de klacht

6.1. Een klacht is niet ontvankelijk als:

- a. De klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande, zonder dat deze persoon door de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande daartoe is gemachtigd.
- b. De cliënt is overleden en anderen dan een nabestaande een klacht indienen.
- c. De klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet onder verantwoordelijkheid van Kliniek Kop & Lijf vallen.
- d. De klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- e. Een identieke klacht nog wordt bemiddeld, dan wel behandeld.
- f. De klacht anoniem wordt ingediend.
- g. De gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid daarvan niet meer mogelijk zijn. Als vervaltermijn geldt een periode van twee jaar sinds de datum na de datum waarop de klacht is ontstaan. De Geschillencommissie is bevoegd een na de vervaltermijn ingediende klacht alsnog te behandelen en motiveert het besluit hiertoe.

6.2. Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtenfunctionaris.

6.3. Een klacht wordt niet verder bemiddeld, dan wel behandeld, als zij wordt ingetrokken, of indien zij naar genoegen van de klager is weggenomen.

6.4. Indien zich een geval voordoet als bedoeld in lid 6.1 of lid 6.3. van dit artikel, wordt hiervan binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan de beklagde en aan de raad van bestuur van Kliniek Kop & Lijf.

6.5. Wanneer een klacht tevens een aansprakelijkheidsstelling of een schadeclaim bevat, neemt de bemiddelaar, dan wel de commissie contact op met de klager en de raad van bestuur van Kliniek Kop & Lijf, teneinde over de verdere afhandeling daarvan afspraken te maken.

Artikel 7. Geheimhouding en privacy

7.1. Allen die bij de opvang, bemiddeling of behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hun uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

7.2. De geheimhoudingsplicht van vertegenwoordigers alsmede van personen die door klager en/of beklagde zijn aangewezen voor het verlenen van bijstand duurt voort na hun bemoeienis met de klacht.

7.3. De privacy van de klager en de beklagde worden zoveel mogelijk gewaarborgd. De maatregelen hiertoe zijn (voor zover niet vastgelegd in dit klachtreglement) conform het gestelde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 8. Evaluatie en wijziging

- 8.1. Een evaluatie van dit reglement door Kliniek Kop & Lijf zal plaatsvinden binnen één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de twee jaar.
- 8.2. Dit reglement kan door Kliniek Kop & Lijf worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken.

Artikel 9. Onvoorziene gevallen

- 9.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de raad van bestuur van Kliniek Kop & Lijf.

Artikel 10. Bekendmaking

- 10.1. Dit reglement is onderdeel van het kwaliteitshandboek van Kliniek Kop & Lijf.

Artikel 11. Inwerkingtreding

Dit reglement is door de raad van bestuur vastgesteld op 30-11-2018.

B. Klachtopvang en -bemiddeling

Artikel 12. Klachtopvang

- 12.1. Doelstellingen van klachtopvang zijn in het bijzonder:
 - a. Bieden van een laagdrempelig adres om klachten bekend te maken.
 - b. Verhelderen van de klacht en de wensen van klager.
 - c. De oorzaken van de klacht wegnemen.
 - d. Herstel van de zorgrelatie met de cliënt.
 - e. Advies geven over andere mogelijkheden indien opvang niet het meest aangewezen middel blijkt om de klacht weg te nemen, dan wel als de opvang niet het gewenste resultaat heeft.
- 12.2. Klager wendt zich met zijn klacht rechtstreeks tot de beklagde.
- 12.2. De beklagde wijst op de klachtprocedure van Kliniek Kop & Lijf en geeft waar nodig uitleg.

Klachtenregeling SGGZ Kliniek Kop & Lijf

- 12.4. Door het eventueel wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses, wordt getracht het gerezen ongenoegen zo spoedig mogelijk weg te nemen, klager zo nodig en zo mogelijk genoegdoening te geven en de hulpverleningsrelatie te herstellen.
- 12.5. Indien degene die belast is met de klachtopvang de klacht onvoldoende kan wegnemen, deelt hij dit gemotiveerd aan klager mee en wijst klager op de mogelijkheden van klachtbemiddeling of klachtbehandeling.
- 12.6. Degene die de klachtopvang heeft uitgevoerd registreert zijn werkzaamheden, de resultaten daarvan en zijn bevindingen op het klachtenregistratieformulier. Een geanonimiseerde kopie gaat naar de raad van bestuur. In het zorgdossier wordt beknopt verslag gedaan van de gebeurtenissen.
- 12.7. Een klager heeft te allen tijde het recht om over te gaan tot het indienen van een verzoek om klachtbemiddeling of klachtbehandeling. Indien klager dit wenst, ondersteunt de betrokken medewerker hem daarbij. Als klager overgaat tot een andere vorm van klachtbehandeling eindigt daarmee de klachtopvang.

Artikel 13. Bevoegdheden van degene die verantwoordelijk is voor de klachtopvang

- 13.1. Degene die belast is met de klachtopvang verzameld informatie bij de betrokken medewerkers en heeft inzage in het dossier. Deze toestemming wordt verleend via het toestemmingsformulier aan het begin van het zorgtraject.
- 13.2. Naar aanleiding van klachten kan degene die belast is met de klachtopvang gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de raad van bestuur van Kliniek Kop & Lijf, over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Artikel 14. Gevolgen van het advies

- 14.1. De raad van bestuur van Kliniek Kop & Lijf deelt aan de klager en degene die verantwoordelijk was voor de klachtopvang binnen twee maanden na ontvangst van het advies schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Artikel 15. Klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris

- 15.1. Doelstellingen van klachtbemiddeling zijn in het bijzonder:
 - a. Nagaan of in goed overleg de oorzaken van de klacht weggenomen kunnen worden en dit vervolgens ondersteunen.
 - b. Herstel van de zorgrelatie met de cliënt.

- c. Afspreken en verhelderen hoe de verdere procedure is bij een blijvend geschil.
- 15.2. Als een klager kiest voor klachtbemiddeling wendt hij zich met zijn klacht tot de klachtenfunctionaris van Kliniek Kop & Lijf.
- 15.3. De klachtenfunctionaris wijst klager op de klachtprocedure van Kliniek Kop & Lijf en geeft waar nodig uitleg.
- 15.4. Indien de klager de klacht niet op schrift heeft gesteld, kan de klachtenfunctionaris hem vragen dit alsnog te doen. Zo nodig maakt de functionaris een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening aan de klager voorgelegd wordt.
- 15.6. De klachtenfunctionaris stelt degene tegen wie de klacht gericht is op de hoogte van de klacht en het voornemen tot bemiddeling.
- 15.7. Voordat de klachtenfunctionaris daadwerkelijk tot bemiddeling over gaat, dienen klager en beklaagde akkoord te gaan met de afspraak te bemiddelen volgens de bepalingen van dit reglement.
- 15.8. De klachtenfunctionaris is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht te verrichten. Daarbij dient hij de volgende uitgangspunten in acht te nemen:
 - a. De bemiddeling is gericht op de hiervoor genoemde doelstelling.
 - b. De klachtenfunctionaris hoort beide partijen. De functionaris maakt verslagen van deze bemiddelingsgesprekken. Indien de bemiddelaar partijen niet in elkaars tegenwoordigheid hoort, dan stelt hij hen op de hoogte van hetgeen door de ander is gezegd.
 - c. Beide partijen mogen zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon.
 - d. De klachtenfunctionaris neemt de privacy van beide partijen in acht.
 - e. Voor het raadplegen van derden door de klachtenfunctionaris is de toestemming van beide partijen nodig.
- 15.9. Aan Kliniek Kop & Lijf verbonden medewerkers die door de bemiddelaar worden aangesproken, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de raad van bestuur van Kliniek Kop & Lijf.
- 15.10. Indien de klachtenfunctionaris bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit gemotiveerd aan klager en beklaagde mee en wijst klager op de mogelijkheid van klachtbehandeling door de raad van bestuur.
- 15.11. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan op het registratieformulier. De geanonimiseerde gegevens worden doorgezonden naar de raad van bestuur.
- 15.12. Een klager heeft op elk moment het recht om over te gaan tot het indienen van een verzoek om klachtbehandeling. In dat geval eindigt de klachtbemiddeling.

Artikel 16. Bevoegdheden bemiddelaar

- 16.1. De klachtenfunctionaris verzameld informatie bij de betrokken medewerker. Deze is verplicht de noodzakelijke informatie te verstrekken.
- 16.2. De klachtenfunctionaris heeft inzage in het dossier. Hiervoor is toestemming nodig van de klager. Deze toestemming wordt verleend via het toestemmingsformulier aan het begin van het zorgtraject.
- 16.3. De klachtenfunctionaris kan advies uitbrengen aan de raad van bestuur over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Artikel 17. Gevolgen van het advies

- 17.1. De raad van bestuur van Kliniek Kop & Lijf deelt aan de klager en degene die verantwoordelijk was voor de klachtbemiddeling binnen twee maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.

C. Klachtbehandeling

Artikel 18. Doelstelling

Doelstellingen van klachtbehandeling zijn in het bijzonder:

- 18.1. Onderzoeken van de aanleiding tot de klacht.
- 18.2. Doen van een objectiveerbare uitspraak over de gegrondheid van deze klacht (naar beide partijen).
- 18.3. Aan de uitspraak eventueel aanbevelingen aan de raad van bestuur verbinden, met het oog op verbetering in de kwaliteit van de zorg.

Artikel 19. Geschillencommissie

Kliniek Kop & Lijf is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Gezondheidszorg.

De Geschillencommissie behandelt klachten van particulieren tegen de organisaties waar ze zorg van ontvangen. Het is de missie van de Geschillencommissie om tot een bevredigende klachtenbehandeling te komen voor client en zorginstelling. Meer informatie over de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Geschillencommissie vindt u in het [Reglement](#) van de Geschillencommissie en op hun [website](#).

Bijlage 1.

Klachtenformulier Kliniek Kop & Lijf

Gegevens van de patiënt (dit kan ook de vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt zijn)
<p>Naam:</p> <p>Geboortedatum:</p> <p>Adres:</p> <p>Postcode + woonplaats:</p> <p>Telefoonnummer:</p> <p>Indien van toepassing Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):</p>

Aard van de klacht	
Datum gebeurtenis:	Tijdstip:
<p>De klacht heeft betrekking op over <i>(meerdere keuzes mogelijk)</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Een medewerker van Kliniek Kop & Lijf, naam:<input type="checkbox"/> De organisatie Kliniek Kop & Lijf<input type="checkbox"/> Financieel<input type="checkbox"/> Anders	

Omschrijving van de klacht:

Z.O.Z.

U kunt het ingevulde formulier afgeven bij de klachtenfunctionaris D.Kostoula of mailen naar d.kostoula@kk-l.nl of in een gesloten envelop bij de balie met de mededeling dat het een klacht betreft.

Wij nemen daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op.

Gegevens van indiener (indien van toepassing)

Naam:

Geboortedatum:

Functie binnen Kliniek Kop & Lijf:

Datum:

Handtekening