
Klachtenregeling HME Orthokliniek



Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a	HME Orthokliniek	HME Orthokliniek
b	Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
c	Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient bij HME Orthokliniek. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">– de Patiënt– een vertegenwoordiger van een Patiënt– nabestaande(n) van een overleden Patiënt (zoals bedoeld in art. 1 lid 3^o Wkkgz)
d	Klacht	een Klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none">– een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door HME Orthokliniek, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan.– een uiting van ongenoegen over de weigering van HME Orthokliniek om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen
e	Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze Klachtenregeling door een extern bureau (Quasir) benoemde onafhankelijke Klachtenfunctionaris.
f	Aangeklaagde	de Zorgverlener die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij HME Orthokliniek dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van HME Orthokliniek verricht, bijvoorbeeld een cardioloog, een verpleegkundig specialist, een kantoormedewerker, een vrijwilliger of een uitzendkracht, tegen wie een Klacht is ingediend
g	Patiënt	een natuurlijk persoon die complementaire zorg vraagt of aan wie de complementaire zorg wordt verleend
h	Geschil	een Klacht, die na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en waarbij de patiënt daarin niet berust
i	Oordeel	een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een Klacht van of namens HME Orthokliniek. Een dergelijk Oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben
j	Zorgverlener	de voor HME Orthokliniek werkzame natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent
k	Geschilleninstantie	de onafhankelijke, door de Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) erkende instantie die Geschillen beoordeelt en waarbij HME Orthokliniek aangesloten: de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken.
l	Quasir	Expertisecentrum waarbij HME Orthokliniek is aangesloten voor het beschikbaar stellen van onafhankelijke Klachtenfunctionaris
m	Directie	De directie/management van de HME Orthokliniek
n	FG	Functionaris Gegevensbescherming
o	AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
p	Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (artikel 4 sub 1 AVG);
q	IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Artikel 2 | Doelstelling van de Klachtenregeling

Deze Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en Klachten te bieden, gericht op het oplossen van de Klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de Klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van Klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de zorg te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een Klacht

- 1 De Patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de betreffende Zorgverlener (of andere medewerker, indien deze andere functie vervult dan zorgverlener) om tot een informele oplossing te komen. De Patiënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz.
- 2 De Patiënt of diens vertegenwoordiger kan zijn Klacht ook kenbaar maken bij de directie van HME Orthokliniek. Een Klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. Schriftelijk wordt een Klacht via kliniek@hme-orthokliniek.nl of per post ingediend bij HME Orthokliniek. Indien een Klacht mondeling / telefonisch wordt ingediend legt de medewerker kwaliteit het schriftelijk in het digitaal systeem vast in overleg met Directie.
- 3 De datum waarop de Klacht via e-mail of mondeling / telefonisch is ingediend bij HME Orthokliniek en zodoende door HME Orthokliniek is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) gelden. Indien de Klacht per post is ingediend, geldt de datum waarop de brief door HME Orthokliniek is ontvangen als de formele aanvangsdatum.
- 4 Indien een Klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan HME Orthokliniek verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de Klager in die hoedanigheid handelt als vertegenwoordiger van de Persoonsgegevens.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

- 1 De Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn Klacht indien:
 - een Klacht betrekking heeft op andere ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
 - een Klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een Klacht kan indienen.
- 2 In het geval dat de Klager niet ontvankelijk is in zijn Klacht zal HME Orthokliniek dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de Klacht.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

- 1 Na ontvangst van de Klacht neemt de Directie van HME Orthokliniek contact op met de Klager om in samenspraak met de Klager te bepalen hoe de Klacht het best behandeld kan worden.
- 2 Indien nodig, vindt een bespreking plaats met de betrokken Zorgverlener / medewerker (Aangeklaagde) in aanwezigheid van de Directie van HME Orthokliniek. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de Klacht en de Patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
- 3 Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, stopt dit traject. De Klager wordt geïnformeerd over eventuele verbetermaatregelen die vanuit de Klacht naar voren zijn gekomen. HME Orthokliniek legt deze verbetermaatregelen maatregelen in het digitaal systeem vast en zorgt voor de implementatie en evaluatie.
- 4 Indien de Klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de onafhankelijke Klachtenfunctionaris ingeschakeld voor verdere behandeling. HME Orthokliniek informeert de Klachtenfunctionaris over de Klacht.
- 5 Bij de behandeling van de Klacht zal de Klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de Klachtenfunctionaris ervoor zorg draagt dat als de Klacht (mede) betrekking heeft op een Aangeklaagde, ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de Klacht te geven.
- 6 De Klager en de directie van HME Orthokliniek worden schriftelijk door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de Klacht.

- 7 Indien de Klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de Klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Klager en HME Orthokliniek.
- 8 HME Orthokliniek ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de Klachtenfunctionaris waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de Klacht heeft geleid. De directie van HME Orthokliniek bepaalt de maatregelen en implementatietermijn.
- 9 De Klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van HME Orthokliniek waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de Klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
- 10 De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de Klager aan HME Orthokliniek of Klachtenfunctionaris;
 - b. per de datum waarop HME Orthokliniek of de Klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de Klager mondeling gedane uitlating dat de Klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
- 11 Indien de Klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de Klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 6 | Ketenzorg

- 1 Indien een Klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de Klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij HME Orthokliniek betrokken zorgaanbieders een Klacht heeft/ heeft ingediend, zal de Directie van HME Orthokliniek eventueel in overleg met de klachtenfunctionaris/ directie van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de Klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
- 2 Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een Klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de Klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 7 | Termijnen

- 1 Een Klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de Klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van HME Orthokliniek een Klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de Klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de Klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de Klacht pas na één jaar wordt ingediend.
- 2 De Klager wordt schriftelijk of mondeling geïnformeerd als bedoeld in artikel 5 lid 3 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de Klacht bij HME Orthokliniek is ingediend.
- 3 Indien de Klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld, dient ze / hij de brief als bedoeld in artikel 5 lid 8 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de Klachtenfunctionaris bekend is gemaakt door HME Orthokliniek te sturen. Indien noodzakelijk, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
- 4 Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de Klacht te komen, kan de termijn door HME Orthokliniek met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de Klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 8 | Taken en verantwoordelijkheden

- 1 De Zorgverlener van HME Orthokliniek heeft als taak om:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - de Klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een Klacht in te dienen bij HME Orthokliniek;
- 2 De directie heeft als taak om:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - de Patiënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de Klacht;
 - de Patiënten te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - de onafhankelijke Klachtenfunctionaris ter beschikking stellen;
 - waarborgen dat de Klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en belemmert de Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

- 3 De Klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met Patiënt of diens vertegenwoordiger en HME Orthokliniek:
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de Klacht te komen.
- 4 Bij de uitoefening van de taak komt de Klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een Klacht.
- 5 De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de Klager en de HME Orthokliniek alsmede voor zover deze bij de Klacht betrokken is, de zorgverlener. De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
- 6 Indien de Klachtenfunctionaris om welke reden dan ook niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de Klachtenfunctionaris bij HME Orthokliniek te worden gemeld. HME Orthokliniek zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) Klachtenfunctionaris wordt aangewezen (door Quasir).

Artikel 9 | Geschilleninstantie

- 1 Indien de Klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van Oordeel is dat de Klacht niet is opgelost, is sprake van een Geschil. Het Geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de Geschilleninstantie waar HME Orthokliniek bij is aangesloten.

Artikel 10 | Informatie

- 1 HME Orthokliniek draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en patiënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een Klacht.
- 2 HME Orthokliniek informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 11 | Kosten

- 1 De Klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
- 2 Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een Klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van HME Orthokliniek.
- 3 Als de Klager of de Zorgverlener bij de behandeling van de Klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 12 | Geheimhouding

- 1 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 niet aan derden mogen worden verstrekt.
- 2 Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 13 | Verwerking Persoonsgegevens / Privacy

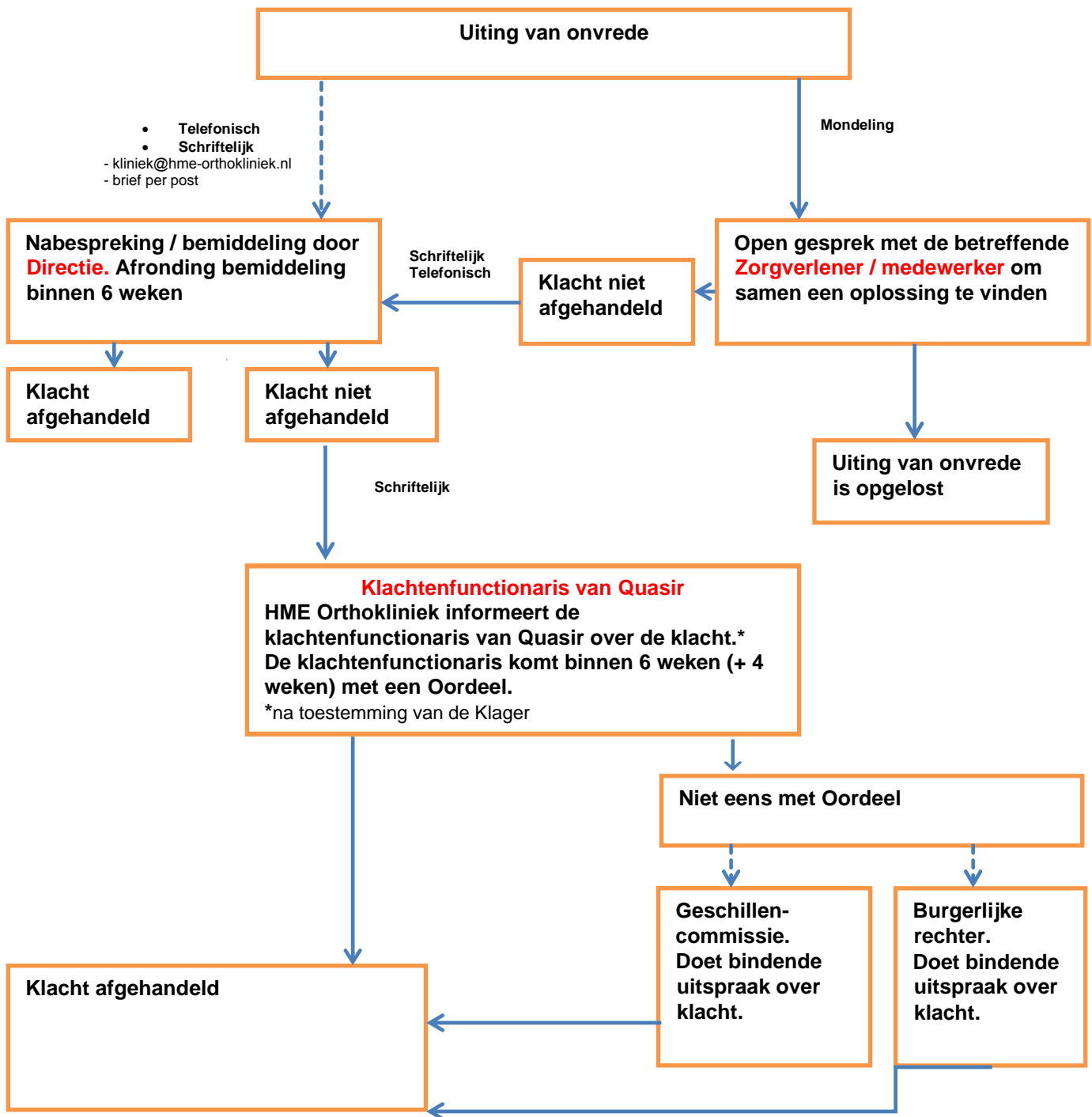
- 1 HME Orthokliniek valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen Persoonsgegevens.
- 2 De Directie is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door HME Orthokliniek aangewezen (digitale) systeem. Daarnaast kunnen de betrokken medewerkers - de kwaliteitsfunctionaris en de directiesecretaresse in bezit komen van de Persoonsgegevens in het kader van de behandeling van de Klacht en / of kwaliteitsverbetering.
- 3 Per Klacht kan de aard van de benodigde gegevens verschillen: NAW gegevens (naam, indien nodig adres en woonplaats), geboorte datum en contactgegevens (telefoon nummer en email adres) en aanvullende gegevens, waaronder medische gegevens (gegevens over onderzoeken en behandelingen) en/of administratieve gegevens (afspraakbevestigingen, enz.). De Klager bepaalt zelf

- welke gegevens zij / hij aan HME Orthokliniek verstrekt.
- 4 De gegevens zouden kunnen worden gedeeld met de externe Klachtenfunctionaris indien de Klager haar / zijn Oordeel wilt. Daarvoor moet de Klager expliciet toestemming geven. Indien de Klachtenfunctionaris in het kader van de behandeling van de Klacht toegang tot de medische gegevens nodig heeft, zal hiervoor toestemming aan de Patiënt gevraagd worden.
 - 5 De persoonsgegevens worden door HME Orthokliniek nooit aan derden verstrekt zonder de toestemming van de patient. Indien de Klager beslist om een Klacht in te dienen bij de Geschilleninstantie, dient de Klager zijn / haar gegevens opnieuw te verstrekken. De externe partijen zoals auditoren en inspecteurs van de IGJ mogen de patientgegevens inzien in het kader van audit / toezicht. Deze partijen hebben een geheimhoudingsplicht.
 - 6 De FG is aangesteld om toezicht te houden op de verwerking van Persoonsgegevens (o.a. met betrekking tot Klachten) / toepassing van wet- en regelgeving omtrent privacy. De contact gegevens van de FG zijn te vinden in het Privacy reglement.
 - 7 De Klager heeft op grond van de AVG een aantal rechten met betrekking tot de verwerking van zijn / haar Persoonsgegevens. Deze zijn beschreven in het Privacy regelement.
 - 8 De Persoonsgegevens worden beveiligd door HME Orthokliniek. De beschrijving van beveiliging is te vinden in het Privacy regelement.
 - 9 De Persoonsgegevens zullen gedurende 2 jaar nadat de behandeling van de Klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren. Daarna worden de gegevens vernietigd of geanonimiseerd.

Artikel 14 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 2 januari 2016 vastgesteld door het bestuur van HME Orthokliniek en treedt per de datum voornoemd in werking. Herzien: april 2021.

Bijlage Stroomschema



—————> Voorkeur route
 - - - - -> Optionele route