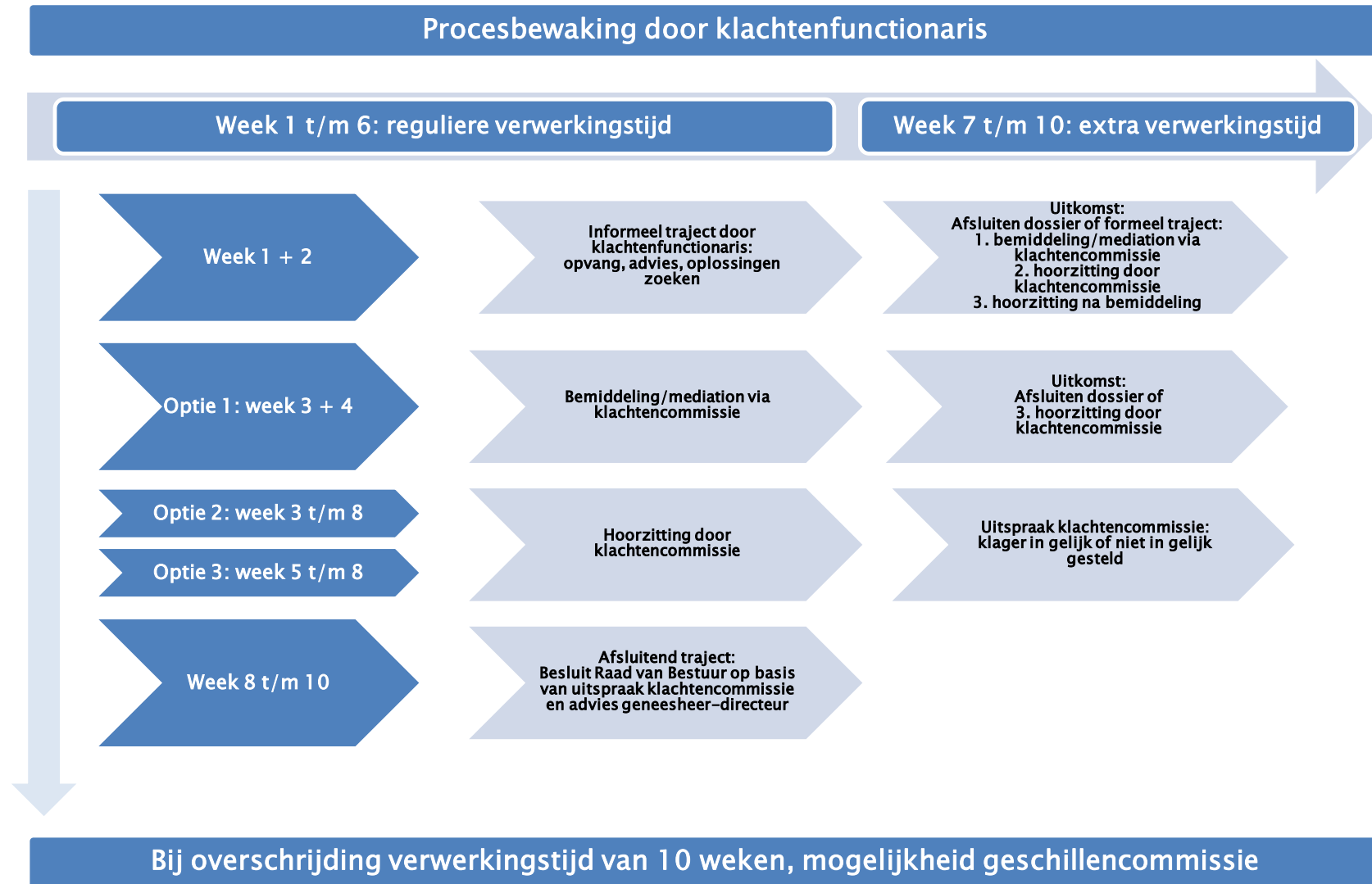


Processchema klachtenprocedure



Toelichting bij processchema klachtenprocedure

Uitgangspunten.

1. In dit schema is de keuze gemaakt voor handhaving van een onafhankelijke klachtencommissie. De motivatie daarbij is 1) Er blijft een BOPZ commissie en er zijn vaak gemengde klachten 2) Er moet sowieso een gremium zijn dat het oordeel van de bestuurder voorbereidt (incl onderzoek, hoor en wederhoor) én hiermee wordt hopelijk de gang naar de geschillencommissie vaak voorkomen.
 2. De KF vervult de rol van procesbewaker tijdens het gehele traject van klachtbehandeling en verzorgt de opvang, advisering en onderzoek in de eerste informele fase.
 3. De secretaris van de klachtencommissie verzorgt (in verband met neutraliteit en onafhankelijkheid ook in het proces) het secretariaat voor mediation en klachtencommissie
 4. De totale verwerkingstijd van een klachtenprocedure bedraagt tien weken, waarbij de eerste zes weken geldt als reguliere verwerkingstijd en de laatste vier weken als extra verwerkingstijd.
-
- 1) Informeel traject: omvat een termijn van maximaal twee weken waarbinnen de klacht wordt ontvangen, de klachtenfunctionaris (KF) de klacht classificeert, contact opneemt met klager, klager voorlichting geeft over klachtenprocedure en bekijkt of de klacht op informele wijze kan worden opgelost b.v. door een gesprek tussen klager en behandelaar. Indien de klacht niet informeel kan worden opgelost verwijst KF de klager naar de passende klachtafhandeling (zoals bemiddeling of behandeling in hoorzitting). Indien de klacht in de informele fase kan worden opgelost kan de KF, na berichtgeving hiervan aan betrokkenen, het dossier sluiten.
 - 2) Formeel traject: omvat een termijn van maximaal twee weken eventueel verlengd met vier weken (totaal 6 weken) indien een zorgvuldig onderzoek naar de klacht dit vereist. In het formele traject vindt behandeling van de klacht plaats door een onafhankelijk van de zorginstelling functionerende bemiddelaar/mediator en/of klachtencommissie. Bij afdoening van de klacht door bemiddeling/mediation kan de KF, na berichtgeving hiervan aan betrokkenen, het dossier sluiten.
 - 3) Afsluitende traject: omvat de termijn van maximaal twee weken waarbinnen de Raad van Bestuur van de zorginstelling met eventueel advies van de Geneesheer-directeur na afdoening van de klacht door de klachtencommissie aan klager bericht welke beslissingen en eventuele maatregelen n.a.v. de klacht zijn of zullen worden genomen
 - 4) Termijnen: de Wkkgz schrijft voor (artikel 17 lid 1 Wkkgz) dat er uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke mededeling aan klager door de zorgaanbieder moet zijn gedaan waarin staat welke beslissingen en eventuele maatregelen n.a.v. de klacht zijn genomen. Indien een zorgvuldig onderzoek naar dit de klacht dit vereist kan de zorgverlener de termijn van 6 weken met 4 weken verlengen (artikel 17 lid 2 Wkkgz). Te denken valt bijvoorbeeld indien na de informele fase wordt besloten tot afhandeling van de klachtencommissie.

- 5) Schorsing termijnen: de KF informeert klager over de procedure en de hieraan verbonden termijnen. Indien de KF van mening is dat de afhandeling van de klacht in het informele of formele traject meer tijd vergt dan de voorgeschreven wettelijke termijnen dan kan de KF klager vragen om in te stemmen met schorsing van de termijnen . Indien klager toestemt wordt de termijn van klachtafhandeling geschorst voor de maximaal noodzakelijke termijn die nodig is om tot een zorgvuldige afhandeling te komen.
- 6) Geschillencommissie (artikel 18 Wkkgz): indien de klachtafhandeling de klacht van klager naar diens oordeel onvoldoende wegneemt, de klacht niet binnen de wettelijke termijnen is afgehandeld of van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid 1 sub c) kan klager zijn klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie waar de zorginstelling bij is aangesloten.