

Documentgegevens

Titel	Klachtenregeling Annadal Kliniek
Werkgebied	Alle afdelingen
Trefwoorden (t.b.v. zoeken in eQuse)	-

Samenvatting

Dit document omvat de klachtenregeling van de Annadal Kliniek. De regeling is van toepassing op patiënten en hun naasten en medewerkers. De regeling wordt openbaar gemaakt op de website.

Gerelateerde documenten:

<https://zkn.nl/geschillen>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Gerelateerde documenten eQuse:

- Melden van patiëntcalamiteit
- Veilig Incident Melden(VIM) in de Annadal kliniek
- Klachtenformulier
- Routing klacht

Wijziging t.o.v. vorige versie

Versie 2

Versie	Datum	Versiegegevens	Wijziging t.o.v. vorige versie	Gewijzigd door (functie)
1	December 2019	Klachtenregeling	N.v.t.	
2	Juli 2020	Klachtenregeling	Volledig herzien	Klachtenfunctionaris

Beleid en doelstellingen

De doelstelling is om de best mogelijke zorg te leveren. Deze regeling helpt om die doelstelling na te streven door de mogelijkheid te bieden om klachten kenbaar te maken. Indien een patiënt ontevreden is komen we graag tot een oplossing om de onvrede weg te nemen.

Met deze regeling voldoet de kliniek aan de Wkkgz.

Implementatie van de doelstellingen

De doelstelling wordt nageleefd door de regie neer te leggen bij de Klachtenfunctionaris die intern is aangesteld. Daarnaast is de organisatie aangesloten bij een externe geschillencommissie.

Artikel 1.1 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- Cliëntenraad: de Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen wordt ingesteld voorzien per start 2021 ten behoeve van de patiënten van Annadal Kliniek;
- Cliënt of patiënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- Geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- Klacht: een uiting van onvrede schriftelijk ingediend bij de Klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening; een klacht kan betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van de zorgaanbieder maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers;
- Klachtenfunctionaris: degene, die conform functiebeschrijving, binnen Annadal Kliniek belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- Klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht of die een advies geeft aan de directie Annadal kliniek, die op grond daarvan het oordeel velt;
- Klager: de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- Leidinggevende: een persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- Oordeel: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid; een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht.
Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de Klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling.
- Raad van Bestuur: de directie van Annadal Kliniek;
- Schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- Termijn: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven; in overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- Vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- Wet: WKKGZ – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

<u>Zorgaanbieder:</u>	de Annadal kliniek;
<u>Zorgverlener:</u>	een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent in de kliniek.
<u>Vergewisplicht:</u>	De zorgaanbieder vergewist zich van het functioneren van de zorgverleners/medewerkers in het verleden op basis van de BIG-registratie, verplicht aantonen VOG en het checken van referenties.
<u>Schriftelijke overeenkomst:</u>	De zorgaanbieder laat enkel zorg verlenen door zorgverleners en opdrachtnemers met wie een schriftelijke overeenkomst is gesloten. De zorgaanbieder heeft een detacheringsovereenkomst met het MUMC+ voor zorgverleners die werkzaam zijn bij zorgaanbieder.
<u>Medische technologie:</u>	De zorgaanbieder heeft taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en bekwaamheidseisen m.b.t. toepassing medische technologie schriftelijk vastgelegd.
<u>Keuze-informatie:</u>	De zorgaanbieder verstrekt de patiënt op diens verzoek (aanvullende) informatie over de aangeboden zorg (tarieven, kwaliteit, patiëntervaringen en bewezen werkzaamheid).
<u>Informatieplicht over incident, rechten patiënt:</u>	De zorgaanbieder informeert de patiënt over incidenten en maakt daarvan aantekening in het patiëntendossier. Op verzoek van de patiënt informeert de zorgaanbieder de patiënt over de rechten die uit deze wet voor hem voortvloeien.
<u>Uitbreiding meldplicht IGZ:</u>	De zorgaanbieder meldt geweld in de zorgrelatie en ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren bij de inspectie.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een patiënt terecht als hij/zij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn/haar ontevredenheid bespreken met:

1. De arts of diens leidinggevende
2. De medewerker van de poli/afdeling of diens teamleider
3. De Klachtenfunctionaris van de Annadal kliniek

Artikel 3 De zorgverlener/ medewerker en diens leidinggevende

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 patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/ medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling, het klachtenformulier en de Klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/ medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, 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 patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/ medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Indien gewenst kan er een gesprek plaatsvinden tussen patiënt, zorgverlener en diens leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener/ medewerker of de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de WKKGZ, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De Klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. zij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. zij informeert de klachtencommissie binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de Klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De Klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De Klachtenfunctionaris:
 - a. registreert de klachten die bij hem/haar zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn/haar werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de directie Annadal kliniek;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn/haar bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossievoering 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 Klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie Annadal kliniek wenden indien zij van mening is dat zij belemmerd wordt bij de vervulling van haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien zij bij de vervulling van haar werkzaamheden benadeeld wordt. De directie Annadal kliniek doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de Klachtenfunctionaris haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
6. Indien de actie van de directie Annadal kliniek zoals omschreven in lid 5 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de Klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat zij zich gezien de omstandigheden wendt tot de directie Annadal kliniek, kan de Klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de Annadal kliniek.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een (officiële) klacht

1. De klager dient een klacht in bij de Klachtenfunctionaris (bij diens afwezigheid neemt de ICT medewerker dit waar). Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
 - indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de Klachtenfunctionaris of haar vervanger deze registreert.

2. Een klacht mag worden ingediend door:
 - een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
 - een vertegenwoordiger van de patiënt;
 - diens nabestaanden, zoals bedoeld in de WKKGZ.
3. Bij de indiening en verdere afhandeling van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Er wordt een maximale termijn van twee jaar gehanteerd om een klacht in te dienen. Aantekening hierbij is dat klachten ook na twee jaar in behandeling worden genomen mits het de patiënt niet kan worden verweten dat hij niet eerder is overgegaan tot het indienen van een klacht. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de Klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de Klachtenfunctionaris 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 telefonisch 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 Klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de Klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
 - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de Klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een extern oordeel: een externe onderzoekscommissie/ geschillencommissie onderzoekt de klacht en de directie Annadal kliniek oordeelt (na advies van de klachtencommissie) op de klacht;
 - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal voor behandeling worden overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar.
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.

Artikel 7 Behandeling door de Klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De Klachtenfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de Klachtenfunctionaris eerst samen met klager en betreffende 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 4 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 Klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 onder a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat

vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

5. De Klachtenfunctionaris is bereikbaar via het volgende mailadres: Klachtenfunctionaris@annadal-kliniek.nl

Artikel 8 Behandeling door de externe Geschillencommissie (per 1 jan 2019)

Indien de klager/ patiënt na de behandeling van de klacht nog ontevreden is over de aanpak/ de zorg in de kliniek kan de patiënt een klacht indienen bij de Geschillencommissie. De Annadal Kliniek is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

De Geschillencommissie is volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de patiënt en de zelfstandige kliniek. Dit kan tot een bedrag van maximaal € 25.000,--. Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klagende patiënt klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten. Kijk voor meer informatie op de website van de Geschillencommissie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Advies aan de directie van de Annadal kliniek:

- De Klachtenfunctionaris rapporteert uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht over haar bevindingen en conclusies en brengt daarbij schriftelijk advies uit aan de directie Annadal kliniek. Onder advies wordt verstaan: een gemotiveerd (voorlopig) oordeel over de klacht dan wel een mogelijke manier om tot een oplossing te komen. De Klachtenfunctionaris kan daarbij aanbevelingen doen omtrent de eventueel te treffen maatregelen.
- Een kopie van dit advies wordt verstrekt aan de klager, de aangeklaagde en de (extern adviseur) indien van toepassing.
- Indien de Klachtenfunctionaris voorziet dat zij voor de behandeling van de klacht meer dan vier weken nodig heeft, stelt zij de directie Annadal kliniek, de klager, hiervan tijdig schriftelijk of per e-mail op de hoogte. De termijn kan eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd. Indien de Klachtenfunctionaris concludeert dat ook de verlengde termijn niet voldoende is om tot een advies te komen, geeft zij tevens aan waarom de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden behandeld en binnen welke termijn zij verwacht wel een advies te kunnen geven.

Artikel 9 Oordeel van de directie Annadal kliniek

1. Op grond van het advies van de Klachtenfunctionaris spreekt de directie Annadal kliniek binnen zes weken nadat het verzoek om een oordeel is binnengekomen, een oordeel uit over de klacht. Bij dit oordeel vermeldt de directie Annadal kliniek zo mogelijk welke beslissingen de zorgaanbieder (arts/ medewerker van de kliniek) naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. De directie Annadal kliniek kan om gegronde redenen afwijken van het advies van de Klachtenfunctionaris.
3. Indien de directie Annadal kliniek concludeert dat de klacht niet binnen de maximale termijn van 10 weken beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. De directie Annadal kliniek geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie Annadal kliniek verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
4. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim (zie VvAA)

Regeling loopt via de verzekering van de specialisten (VvAA)

Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die 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 gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Klachtenfunctionaris spreekt namens de Annadal kliniek met de andere zorgaanbieders af 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 en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 13 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling door Klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. 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 de datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan de Annadal Kliniek besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich 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.

Artikel 14 Geschillencommissie zelfstandige klinieken

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.
2. De klager kan alleen rechtstreeks - zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie indien van hem 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 WKKGZ).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de Geschillencommissie.

Artikel 15 Geheimhouding

Een ieder 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 uit zijn taak bij de

uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg. De database die in de Annadal Kliniek wordt gebruikt is eQuse.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De directie Annadal kliniek bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt vijf jaar na beëindiging van de klachtbehandeling bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of aangeklaagde.
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.

Artikel 20 Jaarverslag

De zorgaanbieder doet jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar verslag over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In dit verslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

De directie Annadal kliniek draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie Annadal Kliniek.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directie Annadal kliniek vanaf 2021 ter advisering voor aan de Cliëntenraad. De Cliëntenraad heeft hierbij verzwaard adviesrecht.

Verklaring van uitgifte

Geldigheid

Dit document in elektronische vorm is de enige geldige versie.

Fouten

Neem bij fouten of opmerkingen contact via equse@annadal-kliniek.nl.

Auteursrechten voorbehouden

© Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld is het aan derden zonder schriftelijke toestemming van de Annadal Kliniek niet toegestaan iets uit dit document te verveelvoudigen of openbaar te maken door middel van druk, fotokopie, microfilm of enige andere vorm, hetgeen ook van toepassing is op gehele dan wel gedeeltelijke al dan niet elektronische bewerkingen of verwerkingen.

Personalia

Documentcoördinator:	E. Garnier (kwaliteitsfunctionaris)
Auteur(s):	L. Geurts (Klachtenfunctionaris) E. Meers (beleidsadviseur)
Beoordelaar(s):	L. Verhagen (bestuurder Annadal Kliniek) A. Hamaekers (medisch directeur) M. van Steijn (lid klachtencommissie) V. Ubaghs (lid klachtencommissie) W. van Dijk (lid klachtencommissie)
Autorisator:	L. Verhagen (bestuurder Annadal Kliniek)