

Klachtenregeling

Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam, Stichting Bijzondere Tandheelkunde
en opleiding Mondzorgkunde Hogeschool Inholland

Mei 2019

Inhoudsopgave

Inleiding	Blz. 2
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen	Blz. 3/4
1.1 <i>Begripsomschrijvingen</i>	<i>Blz. 3/4</i>
1.2 <i>Doelstellingen</i>	<i>Blz. 4</i>
Hoofdstuk 2. De klachtenfunctionaris	Blz. 5
2.1 <i>Aanstelling</i>	<i>Blz. 5</i>
2.2 <i>Bevoegdheden</i>	<i>Blz. 5</i>
2.3 <i>Positie en waarborgen onafhankelijkheid</i>	<i>Blz. 5</i>
2.4 <i>Taken en verantwoordelijkheden</i>	<i>Blz. 5</i>
Hoofdstuk 3. Klachtbehandeling	Blz. 6/8
3.1 <i>Klachtgerechtigden</i>	<i>Blz. 6</i>
3.2 <i>Het indienen van een klacht</i>	<i>Blz. 6/7</i>
3.3 <i>Behandeling van een klacht</i>	<i>Blz. 7</i>
3.4 <i>Einde van de klachtbehandeling</i>	<i>Blz. 7</i>
3.5 <i>Termijnen</i>	<i>Blz. 8</i>
Hoofdstuk 4. Overige bepalingen	Blz. 9/10
4.1 <i>Kosten</i>	<i>Blz. 9</i>
4.2 <i>Stichting Geschilleninstantie Mondzorg</i>	<i>Blz. 9</i>
4.3 <i>Geheimhouding</i>	<i>Blz. 9</i>
4.4 <i>Registratie (persoons)gegevens klachtbehandeling</i>	<i>Blz. 9</i>
4.5 <i>Overige klacht- en meldmogelijkheden</i>	<i>Blz. 10</i>
4.6 <i>Klachten handelwijze klachtenfunctionaris</i>	<i>Blz. 10</i>
4.7 <i>Vaststelling klachtenregeling</i>	<i>Blz. 10</i>
4.8 <i>Datum inwerkingtreding en citeertitel</i>	<i>Blz. 10</i>

Inleiding

Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam (ACTA), Stichting Bijzondere Tandheelkunde (SBT) en de opleiding mondzorgkunde van de Hogeschool Inholland willen u de best mogelijke tandheelkundige zorg bieden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop de zorg is verleend of dat u een andere klacht heeft. ACTA, SBT en de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland hebben een klachtenregeling opgesteld, om klachten over de zorg- of dienstverlening voor beide partijen zo goed mogelijk op te lossen. In voorliggende klachtenregeling leest u hoe ACTA, SBT en de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland omgaan met klachten.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

1.1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde
de persoon tegen wie een klacht is ingediend; dit kan een zorgverlener of medewerker van ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland zijn.
- b. klacht
een klacht is: een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen, jegens een patiënt in het kader van de tandheelkundige zorgverlening of een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de tandheelkundige zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen
- c. geschil
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en door klager kan worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie Mondzorg.
- d. de klachtenfunctionaris
de in het kader van deze klachtenregeling door de zorgaanbieders aangestelde klachtenfunctionaris
- e. klager
de natuurlijke persoon die een klacht indient
- f. leidinggevende
degene met een hiërarchische en/of sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker van ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland.
- g. medewerker
een medewerker van ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland, niet zijnde zorgverlener.
- h. patiënt
een natuurlijk persoon die zorg vraagt, dan wel aan wie ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland zorg verleent of heeft verleend.
- i. zorg
als zorg wordt aangemerkt de zorg verleend door ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland.

- j. zorgaanbieder
ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland.

- k. zorgverlener
een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent en werkzaam is bij ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland.

1.2 Doelstellingen

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht.
- b. het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen.
- c. de kwaliteit van de tandheelkundige zorgverlening te bevorderen.

Hoofdstuk 2. De klachtenfunctionaris

2.1 Aanstelling

De klachtenfunctionaris is aangesteld door de zorgaanbieder. De aanstelling kan zijn gebaseerd op een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek.

2.2 Bevoegdheden

De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid om binnen het kader van deze klachtenregeling en de mogelijkheden van de zorgaanbieder al hetgeen te doen dat redelijkerwijs nodig is om het proces van de klachtbehandeling zo goed mogelijk te begeleiden.

2.3 Positie en waarborgen onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn¹ werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
2. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

2.4 Taken en verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken en verantwoordelijkheden:

1. Informeren van patiënten, medewerkers en anderen voor wie het relevant is over de klachtenregeling;
2. Het in algemene zin adviseren van personen die erover nadenken om een klacht in te dienen door uitleg te geven over klachtmogelijkheden en hen zo nodig helpen te achterhalen wat zij met het indienen van een klacht wensen te bereiken alsmede bij het formuleren daarvan;
3. Helpen van klager én aangeklaagde met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
4. De klachtenfunctionaris houdt klager en de aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van een klacht;
5. 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 of de klacht betrekking heeft.

¹ Daar waar zijn/hij staat kan ook haar/zij gelezen worden

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

3.1 Klachtgerechtigden

1. Tot de klachtgerechtigden behoren:
 - de patiënt;
 - een wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt;
 - een nabestaande van een overleden patiënt zoals bedoeld in de Wkkgz.
2. Als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt kan de klachtenfunctionaris verzoeken om documenten aan te leveren waaruit blijkt dat vanuit deze rol gehandeld wordt.

3.2 Het indienen van een klacht

1. De klager dient formeel een klacht in bij de zorgaanbieder. De klacht mag ook gestuurd worden naar de klachtenfunctionaris.
2. Voor het indienen van een klacht gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk (e-mail, brief of digitaal formulier) te worden ingediend en vermeldt zo mogelijk de naam/namen van de zorgverlener(s)/medewerkers(s) tegen wie de klacht is gericht en bevat een beschrijving van de klacht;
 - Klachten kunnen alleen in de Nederlandse taal worden ingediend. Ook de communicatie in het verdere verloop van de klachtzaak vindt plaats in het Nederlands;
 - Als de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
 - ACTA, SBT en de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland hebben een digitaal klachtenformulier beschikbaar gesteld. Klager kan hiervan gebruik maken.
3. Klager kan bij het indienen van een klacht een beroep doen op ondersteuning door de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris schriftelijk vastleggen van de door klager mondeling geuite klacht.
4. De datum waarop de klacht formeel is ingediend en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
5. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - Een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan als klacht is gedefinieerd in deze klachtenregeling;
 - De klacht niet helder of onleesbaar is, of niet aan de overige voorwaarde voorwaarden voldoet als beschreven in deze klachtenregeling. In dat geval deelt de klachtenfunctionaris de klager mee op welke onderdelen de klacht onvolledig is. De klager krijgt dan de mogelijkheid het gebrek te herstellen. De klachtenfunctionaris kan helpen bij het formuleren of verduidelijken van de klacht;
 - a. De klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de categorie van personen die in het kader van deze klachtenregeling klachtgerechtigd zijn;

- b. De klacht betrekking heeft op gedragingen die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.
- 6. In het geval dat de klacht niet in behandeling wordt genomen zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de klager, onder vermelding van de redenen van het afwijzen.
- 7. Indien de aangeklaagde ten tijde dat de klacht wordt ingediend niet meer werkzaam is bij de zorgaanbieder, zal de klacht met inachtneming van het bepaalde in deze klachtenregeling in behandeling worden genomen als ware de aangeklaagde nog werkzaam.

3.3 Behandeling van de klacht

1. De ontvangst van de klacht wordt door de zorgaanbieder binnen een week na ontvangst schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. Na ontvangst van een klacht zal de klachtenfunctionaris de procesbegeleiding van de klachtbehandeling op zich nemen.
3. De klachtbehandeling is erop gericht tot een oplossing van de klacht te komen, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van betrokkenen. De klachtenfunctionaris heeft hierbij een bemiddelende rol en is procesbegeleider bij de klacht.
4. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen in het kader waarvan de klachtenfunctionaris klager en de aangeklaagde in de gelegenheid zal stellen om zijn zienswijze op de klacht te geven.
5. Voor een goede uitoefening van zijn taken kan de klachtenfunctionaris informatie inwinnen en stukken inzien, indien de klager hier expliciet toestemming voor geeft en met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener.
6. De klachtenfunctionaris kan na toestemming van de klager externe deskundigen betrekken bij de klachtafhandeling.
7. Klager en de aangeklaagde worden door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Einde van de klachtbehandeling

1. Na afloop van de behandeling van de klacht ontvangt klager van de zorgaanbieder ter afronding van de klacht een schriftelijk bericht waarin wordt uitgelegd tot welke uitkomst de behandeling van de klacht heeft geleid, welke beslissingen erover en naar aanleiding van de klacht zijn genomen.
2. De behandeling van een klacht krijgt met onmiddellijke ingang een einde na ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van klager aan de klachtenfunctionaris of schriftelijke bevestiging door de klachtfunctionaris aan klager van een door klager mondeling gedane uitlating inhoudende dat de klacht wordt ingetrokken.
3. Indien klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de bemiddeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie mondzorg voor te leggen (www.geschilleninstantiemondzorg.nl).

3.5 Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen vijf jaar, waarbij de termijn aanvangt op de dag dat klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de betreffende gedraging een klacht zou kunnen opleveren. Als de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht niet eerder is ingediend.
2. Het schriftelijk bericht met de uitkomst van de klachtbehandeling ontvangt klager zo spoedig als mogelijk is, doch uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht is ingediend en derhalve is ontvangen. Indien het vereiste zorgvuldig onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzakelijk is, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.
3. Indien het niet mogelijk is om binnen de genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn met zoveel langer als nodig is worden verlengd, mits klager hiermee schriftelijk instemt.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

4.1 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de 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 de betreffende partij die deze kosten heeft gemaakt.

4.2 Stichting Geschilleninstantie Mondzorg

1. Als een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust of als klager van oordeel is dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd, is er sprake van een geschil. Een geschil kan worden voorgelegd aan de geschilleninstantie mondzorg. Meer informatie hierover is te vinden op www.geschilleninstantiemondzorg.nl.
2. De klager kan rechtstreeks – zonder de klacht eerst aan de zorgaanbieder te hebben voorgelegd – een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie mondzorg als het onder bepaalde omstandigheden niet redelijk is om er van uit te gaan dat de klacht eerst besproken wordt met de zorgaanbieder. In dat geval wendt de klager zich direct tot de geschilleninstantie mondzorg. De geschilleninstantie oordeelt of een uitzondering kan worden gemaakt.

4.3 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.

4.4 Registratie (persoons)gegevens klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris houdt van de klachtbehandeling een klachtdossier bij in het daartoe door ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland aangewezen systeem. In het klachtdossier worden onder meer (persoons)gegevens van de klager en de voortgang van de klachtbehandeling vastgelegd. Het klachtdossier vormt geen onderdeel van het (elektronisch) patiëntendossier.
2. Op het klachtdossier is het Privacyreglement van ACTA, SBT of de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland van toepassing.
3. Het klachtdossier zal gedurende tien jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

4.5 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

4.6 Klachten over handelwijze klachtenfunctionaris

1. Indien klager van oordeel is dat de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht partijdig en/of niet onafhankelijk handelt of heeft gehandeld, kan hiervan schriftelijk melding worden gedaan bij de College van Bestuur van de zorgaanbieders.
2. De College van Bestuur van de zorgaanbieders besluit of naar aanleiding van een melding het noodzakelijk is vervolgstappen te ondernemen.
3. Het doen van een melding is geen bezwaar- of beroepsmogelijkheid van de klachtbehandeling.

4.7 Vaststelling klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld door de directeur Zorg van ACTA, de bestuurder van SBT en de directeur Paramedische opleidingen van Hogeschool Inholland.
2. Deze klachtenregeling is conform het bepaalde in artikel 13 Wkkgz vastgesteld in overeenstemming met de Consumentenbond.

4.8 Datum inwerkingtreding en citeertitel

1. De regeling treedt in werking op 15 mei 2019.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling ACTA, SBT en de opleiding mondzorgkunde van Hogeschool Inholland.