

<b>Atal</b> <b>Medial</b>	<b>Klachtenreglement Atalmedial</b>	SP.MAPR/073
	<b>GELDIG</b>	<b>Versie:</b> 003 <b>Pagina:</b> 1/6

**Wijzigingen t.o.v. vorige versie:**

Afhandelingstermijn aangepast

**Autorisatie:** Kamsteeg, P.A.**Geldig per:** 01.11.2017**Printdatum:****Paraaf:****Bestemming:**

Website Atalmedial

<b>Atal Medial</b>	<b>Klachtenreglement Atalmedial</b>	SP.MAPR/073
	<b>GELDIG</b>	<b>Versie:</b> 003 <b>Pagina:</b> 2/6

## **Klachten-reglement Atalmedial**

### **INHOUDSOPGAVE**

HOOFDSTUK I ALGEMEEN .....	2
Artikel 1 Doelstelling klachtenopvang/behandeling .....	2
Artikel 2 Begripsbepaling .....	2
Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtenopvang/behandeling .....	3
HOOFDSTUK II KLACHTENTRAJECT .....	4
Artikel 4 Indienen van klachten .....	4
Artikel 5 Vervolg klachtentraject .....	4
HOOFDSTUK III ESCALATIE VAN DE KLACHT NAAR DE Raad van Bestuur .....	5
Artikel 6 Indienen officiële klacht bij de Raad van Bestuur .....	5
Artikel 7 Ontvangst officiële klacht bij de Raad van Bestuur .....	5
Artikel 8 Afhandeling door de Raad van Bestuur .....	5
Artikel 9 De klachtenadviesraad .....	5
HOOFDSTUK IV Geschillencommissie .....	5
Artikel 10 De Geschillencommissie .....	6
HOOFDSTUK V Slotbepalingen .....	6
Artikel 11 Bekendmaking van het klachtenreglement. ....	6
Artikel 12 Niet voorziene gevallen .....	6
Artikel 13 Intrekken en wijzigen klachtenreglement .....	6
Artikel 14 Actualiseren en bijstellen klachtenreglement .....	6
Artikel 15 Inwerkingtreding van de klachtenreglement .....	6

### **HOOFDSTUK I ALGEMEEN**

Dit Atalmedial reglement is opgesteld in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Atalmedial is erkend als zorginstelling in het kader van de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi).

Dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet van toepassing op de interne klachten van medewerkers binnen Atalmedial.

#### Artikel 1 Doelstelling klachtenopvang/behandeling

Het klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- invulling geven aan het individuele klachtrecht zoals beschreven in de WKKGZ
- eenduidige en zorgvuldige afhandeling van klachten
- tegemoet komen aan en zo mogelijk oplossen van onvrede van de klager waar dit terecht en mogelijk is
- laagdrempelig en de-escalerend
- vertrouwen in Atalmedial herstellen waar dit nodig en mogelijk is
- kwaliteitsverbetering

#### Artikel 2 Begripsbepaling

##### **Aangeklaagde:**

Atalmedial, een onderdeel daarvan of de medewerker van Atalmedial tegen wie de klacht gericht is.

##### **Aanmerking:**

<b>Atal Medial</b>	<b>Klachtenreglement Atalmedial</b>	SP.MAPR/073
	<b>GELDIG</b>	<b>Versie:</b> 003 <b>Pagina:</b> 3/6

Alle suggesties voor verbetering, zowel intern als extern.

**Atalmedial-medewerker:**

De persoon werkzaam bij Atalmedial, die ten behoeve van Atalmedial meewerkt aan het verlenen van diensten aan derden.

**Derde:**

De persoon die niet onder de noemer Atalmedial-medewerker of patiënt valt.

**Klacht:**

Een als zodanig bedoelde en kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over door Atalmedial al dan niet geleverde diensten of over de behandeling of bejegening door een medewerker van Atalmedial.

**Klachtenadviesraad:**

De door het bestuur adhoc samen te stellen adviesraad ter ondersteuning van de Raad van Bestuur.

**Klachtenbehandeling:**

Het onderzoek van een klacht, resulterend in maatregelen.

**Klachtenfunctionaris:**

Medewerker van Atalmedial belast met werkzaamheden ten behoeve van klachtenopvang en coördinatie van de klachtenbehandeling.

**Klachtenopvang:**

Het geven van informatie, voorlichting en advies naar aanleiding van klachten, het bieden van ondersteuning bij de evt. verdere aanpak van een klacht.

**Klachtenregeling:**

Het geheel van klachtenprocedure en klachtenreglement.

**Klager:**

Iemand die een klacht in dient.

**Patiënt:**

De persoon die op aanvraag van een arts gebruik maakt van de faciliteiten van Atalmedial.

**Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorgsector:**

Beoogt onder andere een laagdrempelige en de-escalerende klachtenafhandeling in de zorginstelling en verplicht elke zorgaanbieder een regeling te hebben volgens welke klagers worden ondersteund door een klachtenfunctionaris en aansluiting bij een geschillencommissie met een bindend advies.

[Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtenopvang/behandeling](#)

Dit klachtenreglement is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klachtenregeling geeft invulling aan de WKKGZ;
- een laagdrempelige en de-escalerende afhandeling van de klacht door alle betrokkenen, klachtenfunctionaris, managers en overige medewerkers volgens vaste procedures en termijnen;
- zorgvuldige documentatie van klacht, onderzoek en maatregelen;
- een klacht wordt in eerste instantie afgehandeld door de afdeling of functionaris aan wie de klacht gericht is;

<b>Atal Medial</b>	<b>Klachtenreglement Atalmedial</b>	SP.MAPR/073
	<b>GELDIG</b>	<b>Versie:</b> 003 <b>Pagina:</b> 4/6

- bij ernstige klachten wordt de Raad van Bestuur direct op de hoogte gesteld en vindt de afhandeling in overleg met de Raad van Bestuur plaats;
- bij ernstige klachten wordt door, of namens, de Raad van Bestuur overwogen of en wanneer melding bij de Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) geïnitieerd is;
- indien klager en de verantwoordelijk manager niet tot een adequate afronding van de klacht kunnen komen kan de klacht door de klager officieel voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager in deze;
- de Raad van Bestuur kan zich bij de afhandeling van een aan haar officieel voorgelegde klacht laten adviseren door een klachtenadviesraad die adhoc samengesteld wordt;
- persoonlijke gegevens van de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun bij de afhandeling van klachten bekend is geworden. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van dienstverband respectievelijk beëindiging van het lidmaatschap van de klachtenadviesraad;
- alle medewerkers van Atalmedial zijn verplicht om, waar van toepassing, mee te werken aan een snelle en adequate afhandeling van klachten.

## **HOOFDSTUK II KLACHTENTRAJECT**

### Artikel 4 Indienen van klachten

Atalmedial staat open voor klachten en alle Atalmedial medewerkers werken mee aan het laagdrempelig indienen/ontvangen van klachten. Hierbij worden de volgende wegen bewandeld:

- Klachten worden zo laagdrempelig mogelijk (mondeling of schriftelijk) ingediend via een medewerker- of direct bij de klachtenfunctionaris van Atalmedial;
- de klachtenfunctionaris ondersteunt de klager bij het indienen van de klacht en heeft een de-escalerende rol;
- de klachtenfunctionaris coördineert en bewaakt de afhandeling (onderzoek - maatregel - controle - afhandelen) van de klachten via het klachten- en meldingssysteem;
- klachten worden altijd, en zo snel mogelijk, opgenomen in het digitale klachten- en meldingssysteem.

### Artikel 5 Vervolg klachtentraject

Bij het vervolgtraject zijn onder andere de volgende aandachtspunten van belang: in het geval van een mondelinge klacht worden er duidelijke afspraken met de klager gemaakt over het vervolgtraject;

- in geval van een schriftelijke klacht wordt er een ontvangstbevestiging aan de klager verzonden;
- klachtenfunctionaris draagt zorg voor de coördinatie van het gehele klachtentraject vanaf de registratie;
- manager van de desbetreffende afdeling is verantwoordelijk voor een zorgvuldig onderzoek naar de oorzaak en maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- de afhandeling van de klacht wordt namens de Raad van Bestuur gecontroleerd op volledigheid en zorgvuldigheid door de klachtenfunctionaris;
- de afhandeling vindt, zover dit mogelijk is, **binnen 6 weken** na melding/registratie plaats.
- indien de wettelijke afhandelingstermijn van 6 weken overschreden wordt, zal de klager op de hoogte gesteld worden van de reden van dit uitstel (tot maximaal 12 weken na registratie);
- na afhandeling worden klagers middels een enquêteformulier gevraagd naar hun mening betreffende de afhandeling;

<b>Atal Medial</b>	<b>Klachtenreglement Atalmedial</b>	SP.MAPR/073
	<b>GELDIG</b>	<b>Versie:</b> 003 <b>Pagina:</b> 5/6

- gegevens uit het klachten en meldingssysteem vormen een basis voor verbetering van de dienstverlening.

### **HOOFDSTUK III ESCALATIE VAN DE KLACHT NAAR DE RAAD VAN BESTUUR**

#### Artikel 6 Indienen officiële klacht bij de Raad van Bestuur

Indien klager en de verantwoordelijke manager niet tot een adequate afronding van de klacht kunnen komen kan de klacht door de klager officieel voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager in deze:

- de klachtenfunctionaris ondersteunt de klager bij het indienen van een officiële klacht;
- de officiële klacht aan de Raad van Bestuur wordt altijd schriftelijk ingediend;
- oorspronkelijke klacht en de reden van escalatie naar de Raad van Bestuur worden vermeld;

#### Artikel 7 Ontvangst officiële klacht bij de Raad van Bestuur

Na ontvangst op het bestuurssecretariaat bepaald de Raad van Bestuur of de klacht direct afgehandeld kan worden dan wel of er advies ingewonnen zal worden bij een nog samen te stellen klachtenadviesraad.

- klager ontvangt een ontvangstbevestiging van deze officiële klacht en een indicatie van de afhandelingstermijn;
- wettelijke afhandelingstijd van 6 weken gaat opnieuw in bij ontvangst van de officiële klacht op het Bestuurssecretariaat;
- betrokken manager wordt geïnformeerd over de ontvangen klacht en een indicatie van de afhandelingstermijn;
- de klachtenfunctionaris ontvangt alle correspondentie met de klager en zorgt voor toevoeging aan het digitale dossier.

#### Artikel 8 Afhandeling door de Raad van Bestuur

- de Raad van de Bestuur is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht en kan zich hierbij laten adviseren door een specifiek op het probleem samengestelde klachtenadviesraad;
- de wettelijke afhandelingstermijn bedraagt maximaal 6 weken en kan met redenen omkleed éénmaal verlengd worden met een zelfde termijn;
- klager en betrokken manager worden beide schriftelijk op de hoogte gesteld van de afhandeling;
- de klachtenfunctionaris neemt de uiteindelijke afhandeling op in het digitale systeem.

#### Artikel 9 De klachtenadviesraad

- waar van toepassing laat de Raad van Bestuur zich door de manager Kwaliteitszorg adviseren bij de samenstelling van de Klachtenadviesraad;
- de manager Kwaliteitszorg coördineert de activiteiten van de klachtenadviesraad, bewaakt de termijnen, draagt zorg voor verslaglegging en communicatie naar de Raad van Bestuur;
- beoogde leden van de Klachtenadviesraad worden officieel verzocht om zitting te nemen in deze adhoc adviesraad;
- de klachtenadviesraad adviseert de Raad van Bestuur bij de verdere afhandeling van de klacht.

### **HOOFDSTUK IV GESCHILLENCOMMISSIE**

<b>Atal Medial</b>	<b>Klachtenreglement Atalmedial</b>	SP.MAPR/073
	<b>GELDIG</b>	<b>Versie:</b> 003 <b>Pagina:</b> 6/6

#### Artikel 10 De Geschillencommissie

- indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling door de Raad van Bestuur kan hij de afhandeling van de klacht voorleggen aan de geschillencommissie;
- Atalmedial is aangesloten bij de Geschillencommissie .  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
- Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

### **HOOFDSTUK V SLOTBEPALINGEN**

#### Artikel 11 Bekendmaking van het klachtenreglement.

De Raad van Bestuur van AtalMedial draagt zorg voor een ruime bekendmaking van dit klachtenreglement binnen en buiten de organisatie.

#### Artikel 12 Niet voorziene gevallen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de van Raad van Bestuur, gehoord hebbende de klachtenfunctionaris en de manager KZ&PM.

#### Artikel 13 Intrekken en wijzigen klachtenreglement

Dit klachtenreglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur, gehoord hebbende de klachtenfunctionaris en de manager KZ&PM.

#### Artikel 14 Actualiseren en bijstellen klachtenreglement

Dit reglement wordt elke 2 jaar of zoveel vaker als nodig is geactualiseerd.

#### Artikel 15 Inwerkingtreding van de klachtenreglement

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de Raad van Bestuur van Atalmedial, gehoord hebbende de klachtenfunctionaris en de manager KZ&PM.

Dit klachtenreglement vervangt het tot dan vigerende IKOFA-reglement en treedt in werking op 1 januari 2017.