

Klachtenreglement Beterggz

Beterggz doet haar best om u van een goede behandeling te voorzien. Toch kunt u onvrede of klachten hebben. Beterggz vindt het belangrijk om klachten adequaat te behandelen. Zo kan Beterggz van klachten lering trekken of maatregelen treffen. Dit alles om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

De wijze waarop Beterggz omgaat met klachten is in deze klachten- en geschillenregeling opgenomen. Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is Beterggz verplicht om een klachten- en geschillenregeling op te stellen. De Wkkgz stelt voorop dat klachten laagdrempelig en efficiënt behandeld moeten worden. Verder bepaalt de Wkkgz dat klagers de mogelijkheid hebben om naar een externe geschilleninstantie/commissie te gaan. Ook als de klager ontevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld.

Artikel 1: Begrippen

- *Beklaagde*: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- *Beterggz*: de zorgverlener (zie ook hieronder), Novalux Telemedicine B.V., handelend onder de naam "Beterggz";
- *Client of patiënt*: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de ten behoeve van Beterggz werkzame zorgverlener zorg verleent of heeft verleend;
- *Geschild*: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klager jegens Beterggz of (één van) namens haar werkzame zorgverlener(s) over de totstandkoming en de uitvoering van de behandelovereenkomst of de kwaliteit van de dienstverlening, niet zijnde een klacht zoals bedoeld in Hoofdstuk VII. van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG);
- *Klachtenfunctionaris*: de persoon binnen Quasir B.V. die ten behoeve van Beterggz belast is met de opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten;
- *Klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *Oordeel*: een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- *Raad van Bestuur*: de Raad van Bestuur van Beterggz;
- *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 Raad van Bestuur een oordeel over de klacht dient te geven;
- *Vertegenwoordiger*: de persoon of personen die de zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;

- *Zorg*: de zorg verleend door zorgverleners die werkzaam zijn ten behoeve van Beterggz;
- *Zorgaanbieder*: Novalux Telemedicine B.V., handelend onder de naam “Beterggz”;
- *Zorgverlener*: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 2: Kenbaar maken van ontevredenheid

1. Een cliënt kan zijn klacht bespreken met:
 - a. de behandelaar of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
 - b. de klachtenfunctionaris.
2. Een zorgverlener zal met de klager op korte termijn diens onvrede op korte termijn met hem bespreken. Het staat deze zorgverlener vrij om een ander bij het overleg te betrekken indien dit noodzakelijk is en bijdraagt aan de oplossing van de klacht en als de cliënt (klager) daartegen geen bezwaar maakt.
3. Het staat zorgverleners vrij om de klacht te bespreken in het team waar zij deel van uitmaken met het oogmerk om te komen tot een oplossing van de klacht of het opnieuw ontstaan van een klacht te voorkomen en de kwaliteit van de zorg te verbeteren.
4. Indien de klacht naar het oordeel van klager is opgelost, zal de zorgverlener of Beterggz de klager wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 3: Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris bij Quasir B.V. zal optreden als onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris ten behoeve van Beterggz.
2. De taken van de klachtenfunctionaris zijn als volgt:
 - a. Cliënten, medewerkers en overige betrokken informeren over de klachten- en geschillenregeling;
 - b. Advies geven aan degenen overwegen een klacht in te dienen en – desgewenst – helpen bij het formuleren van die klacht;
 - c. Hulp bieden aan de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het oplossen van de klacht;
 - d. Uitleg geven over de wijze waarop een oordeel van de Raad van Bestuur kan worden gevraagd en/of uitleg geven over de wijze waarop een schadeclaim kan worden ingediend;
 - e. Klager informeren over de wijze waarop het oordeel van Beterggz tot stand komt;
 - f. De Raad van Bestuur zo spoedig mogelijk, maar niet later dan vijf werkdagen, informeren welk traject de klager heeft gekozen (artikel 5 lid 2 sub c of d van dit reglement).
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wiens onvrede of klacht betrekking heeft.
4. De Raad van Bestuur staat de klachtenfunctionaris het gebruik toe van voorzieningen van Beterggz, die hij/zij voor de vervulling van zijn/haar taak nodig heeft.
5. De klachtenfunctionaris:

- a. registreert de klachten die bij hem/haar zijn gemeld, de werkzaamheden die hij/zij 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 Raad van Bestuur;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn/haar bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij/zij van mening is dat hij/zij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij/zij bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
7. Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij/zij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.

Artikel 4: Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
 - indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
 - Beterggz stelt een modelklachtenformulier beschikbaar.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. 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/haar aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij/zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. Als door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, wordt dit door de klachtenfunctionaris, of de Raad van Bestuur indien om een oordeel is gevraagd, onderbouwd medegedeeld aan de klager.

Artikel 5: Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 4, ontvangt klager binnen vijf 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 Raad van Bestuur wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 15;
 - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een oordeel: de Raad van Bestuur geeft een oordeel op de klacht;
 - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door de jurist of advocaat van Beterggz, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Beterggz.
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 6: Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 5 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en 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 5 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie artikel 5 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 Raad van Bestuur en de machtiging tot inzage in de relevante medische informatie is ontvangen.

Artikel 7: Oordeel Raad van Bestuur

1. De klager en de beklaagde ontvangen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de Raad van Bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan 6 weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk of per e-mail mede aan de klager en beklaagde. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan 10 weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 5 lid 2 sub c en/of d is bepaald.
3. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en beklaagde. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij/zij 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 Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij/zij 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 8: In behandeling nemen van schadeclaims

1. Indien de klacht conform artikel 4 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de jurist of advocaat van Beterggz.
2. Klager ontvangt na ontvangst van de klacht door de jurist of advocaat, zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging van de behandeling door de jurist of advocaat waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. Binnen zes weken na het moment van ontvangst van de schadeclaim en de machtiging tot inzage in de relevante medische informatie, geeft de jurist een advies over de schadeclaim aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur geeft een oordeel over de schadeclaim aan de klager. Indien de schadeclaim voorgelegd dient te worden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken. Indien de schadeclaim in behandeling wordt genomen door de aansprakelijkheidsverzekeraar, wordt het oordeel door de aansprakelijkheidsverzekeraar gegeven.

Artikel 10: Behandeling klacht die op meer zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij/zij 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/zij 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 zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en 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.

Artikel 11: Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 5 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, dan vraagt de zorgaanbieder toestemming aan de patiënt voor het gebruik van de gegevens die voor de behandeling van de klacht in dat vervolgetraject noodzakelijk zijn.

Artikel 12: Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door de 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 of de Raad van Bestuur, indien om een oordeel is gevraagd, besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. 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/zij geen verdere behandeling van de klacht door Beterggz 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 datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Beterggz besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Beterggz kan worden verlangd. De klager wordt, afhankelijk van het traject, schriftelijk geïnformeerd door de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschilleninstantie van Quasir (artikel 13 lid 1).

Artikel 13: Geschillencommissie Stichting Zorggeschil

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.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van Beterggz te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem/haar in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden zijn/haar klacht over een hem/haar betreffende gedraging van Beterggz in het kader van de zorgverlening bij Beterggz indient (art. 21 lid 1 sub c Wkkgz).
3. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschillencommissie worden voorgelegd door een persoon die door Beterggz ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 7 lid 1, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
4. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 7 bedoelde oordeel van de Raad van Bestuur worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 14: Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit hoofde van zijn/haar taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15: Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 5 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.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied.

Artikel 16: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Beterggz bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtdossier bij de klachtenfunctionaris wordt twee jaar bewaard. Het oordeel van de Raad van Bestuur op een klacht wordt vijf jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 17: Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheid om klachten voor te leggen of te melden aan andere (externe) instanties zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de medische tuchtrechter of burgerlijke- en/of strafrechter onverlet.

Artikel 18: 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 betrokken partij(en) zelf.

Artikel 19: Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.

Artikel 20: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan en de klachtenfunctionaris.

Dit reglement is in werking getreden op 1 november 2022.