

Wkkgz-klachtenregeling voor cliënten van leden van de Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland

Klachtenreglement

INLEIDING

Een echoscopist¹ verleent diensten in de zin van verzorgen van echo's in het kader van obstetrie en gynaecologie.

De intentie daarbij is om goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënte en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.

Bij het verlenen van goede zorg past ook de **goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van een echoscopist**. Elke echoscopist die optreedt als zorgaanbieder of zorgverlener is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor haar cliënten.

Ook bij diensten die strikt genomen niet onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen (zorg die anders dan vanuit met name de Zorgverzekeringswet wordt gefinancierd) is het van belang om een passende klachtenregeling te hebben. Daarvoor is ook het kader van de Wkkgz te gebruiken.

De BEN (Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland) heeft als service voor haar leden dit klachtenreglement laten opstellen. Een BEN-lid kan dit gebruiken om daarmee te voldoen aan de verplichtingen conform de Wkkgz.

In het **klachtenreglement** zijn de **algemene regels** voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten van een cliënte beschreven.

Het **klachtenreglement** heeft de volgende **opbouw** (zie ook de inhoudsopgave).

In de algemene paragraaf zijn doelstellingen en uitgangspunten bij de omgang met klachten genoemd. Daar zijn ook begrippen toegelicht.

In een volgende algemene paragraaf staan regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld (wie mag waarover, wanneer en hoe klagen) en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

Daarna zijn regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten:

- de werkvloer (het BEN-lid zelf, de eventuele praktijkhouder, aan de praktijk verbonden medewerkers);
- de functionaris die opvang en bemiddeling bij klachten biedt;
- de instantie(s) die de beoordeling van klachten verzorgen;
- de geschilleninstantie die een bindende uitspraak doet als BEN-lid en klager samen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht kunnen komen;
- de bijdrage van klachten aan algemene kwaliteitsverbetering.

In een slotparagraaf is o.a. aangegeven hoe men kan 'klagen over de klachtafhandeling'.

Ook zijn algemene regels voor wijziging en vaststelling van het reglement genoemd.

*Heeft u **vragen over de aanpak van een klacht**, wilt u advies of ondersteuning?*

Neem dan contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris.

De contactgegevens van deze vindt u op de website of de klachtenfolder van de echoscopist c.q. praktijk voor echoscopie.

*Heeft u **vragen over dit klachtenreglement** dan kunt deze bespreken met de klachtenfunctionaris.*

U kunt ook contact opnemen met de (praktijk van de) echoscopist.

¹ Waar echoscopist(e) staat kan ook praktijk voor echoscopie worden gelezen.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten in ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling
9. Geheimhouding en privacy
10. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
11. Kosten klachtafhandeling

OMGANG MET KLACHTEN DOOR BEN-LID/-PRAKTIJK

12. Rol en bijdrage aangeklaagde
13. Rol en bijdrage BEN-lid/praktijkhouder (en voor deze werkzame personen) bij klacht over een ander
14. Rol en bijdrage praktijkhouder bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

15. Positie en waarborg onafhankelijkheid
16. Taken en verantwoordelijkheden
17. Bevoegdheden

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN KLACHTENREGELING

18. Inzet onafhankelijk deskundige
19. Inzet klachtencommissie

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

20. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

21. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
22. Klachtenrapportages en -jaarverslag
23. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

SLOTBEPALINGEN

24. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
25. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
- a. BEN-lid De echoscopiste die (al dan niet via een praktijk met anderen) diensten aanbiedt aan cliënten, die lid is van de BEN en die gebruik maakt van de BEN-klachtenregeling.
Dit BEN-lid heeft de status van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).
 - b. BEN De Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland.
Deze wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door het BEN-verenigingsbestuur of een door dit bestuur aangewezen persoon die de klachtenregeling in portefeuille heeft.
 - c. Medewerker Een bij of voor een BEN-lid/-praktijk werkzame persoon.
Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.
 - d. Cliënt(e) Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een BEN-lid en/of de praktijk waaraan deze is verbonden.
 - e. Naaste Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënte die optreedt als haar (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
 - f. Klacht Een uiting van onvrede over een gedraging² van een BEN-lid/-praktijk en/of de voor/bij deze werkzame personen jegens de individuele cliënte of haar naaste.
Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager,³ complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid.
 - g. Klager De persoon die een klacht indient.
Dit kan zijn: de cliënte zelf; haar wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; haar zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënte.⁴
De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een naaste van de cliënte zijn.⁵
 - h. Aangeklaagde Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

² Een gedraging betreft zowel het handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënte en/of haar naaste.

³ Een klacht kan ook het karakter hebben van een claim (klacht met als doel financiële genoegdoening).

⁴ In de Wkkgz (artikel 1, lid 1) is het begrip 'nabestaande' nader omschreven en is een rangorde van verschillende nabestaanden opgenomen. Deze rangorde wordt zo nodig en bij bepaalde klachtenprocedures toegepast.

⁵ In artikel 5 van dit reglement zijn nadere regels voor de klachtgerechtigdheid van anderen dan de cliënte zelf opgenomen.

- i. **Praktijk** De organisatorische eenheid waarbij het BEN-lid c.q. de aangeklaagde werkzaam is. Deze wordt in principe vertegenwoordigd door de praktijkhouder(s).
- j. **Klachtenfunctionaris** Degene die door de BEN is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en/of extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie (bemiddeling).
- k. **Klachtencommissie** De eventueel door de BEN of het BEN-lid ingestelde of ingeschakelde, onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die conform een daartoe opgestelde reglement klachten onderzoekt en beoordeelt.⁶
- l. **Klachteninstantie** Verzamelbegrip van instanties (binnen het kader van de BEN-klachtenregeling) die als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en/of – behandeling bij klachten van cliënten.
- m. **Klachtenafhandeling** De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.
- n. **Klachtenopvang** Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
- o. **Klachtenbemiddeling** De begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
- p. **Klachtenbehandeling** Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door een klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- q. **Afsluitbericht** Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder (BEN-lid of praktijkhouder) of een door deze aangewezen bevoegde persoon, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de BEN-klachtenregeling heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- r. **Geschil** Een klacht waarop de klager van de zorgaanbieder (BEN-lid of praktijkhouder) niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of voor hem onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschilleninstantie.⁷

⁶ Het klachtenreglement in de huidige opzet voorziet niet in een klachtencommissie. Dit is conform de Wkkgz niet verplicht. De klachtencommissie is hier toch genoemd voor het geval later alsnog besloten wordt om een klachtencommissie in te stellen. Voor deze wordt dan een apart reglement opgesteld dat eventueel als bijlage bij dit algemene klachtenreglement wordt gevoegd.

⁷ De (afwijzende of voor klager onbevredigende) reactie van het BEN-lid betreft – afhankelijk van de gevolgde procedure: een afsluitbericht van het BEN-lid dat optreedt als zorgaanbieder; de schriftelijke reactie van deze op de uitspraak van de eventuele klachtencommissie; het (niet) nakomen van door het BEN-lid/praktijkhouder toegezegde of aan deze opgelegde maatregelen; de (door de schadeverzekeraar van het BEN-lid/praktijkhouder) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

- s. Geschilleninstantie De externe geschilleninstantie waarbij het BEN-lid c.q. de praktijk van het BEN-lid zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.⁸
- t. Geschilbehandeling De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies naar aanleiding van het geschil.
- u. Uitspraak De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschilleninstantie. De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet bindend voor het BEN-lid dan wel de praktijk van deze.
- v. Zij/hij In deze regeling wordt de “zij” vorm gebruikt. Waar “zij” staat kan ook “hij” worden gelezen.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling heeft tot doel:
- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënte door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
 - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
 - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of (praktijk van het) BEN-lid.
 - d. Bijdrage leveren aan de structurele kwaliteitsverbetering van het handelen van het BEN-lid, de praktijk van deze en/of de beroepsuitoefening van echoscopisten.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:
- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
 - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënte en BEN-lid (praktijk) te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
 - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
 - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
 - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënte.
 - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van het BEN-lid/-praktijk en de voor deze werkzame personen.
 - g. Respecteren van de privacy van cliënte, klager, aangeklaagde, BEN-lid/-praktijk en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënte conform de wet en conform dit reglement.

⁸ Een BEN-lid (of diens praktijk) is zelf verantwoordelijk voor aansluiting bij een geschilleninstantie die voldoet aan de vereisten van de Wkkgz. De BEN en de BEN-klachtenregeling voorzien hierin niet.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1. Het BEN-lid c.q. de praktijk draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 4.2. Het BEN-lid c.q. de praktijk rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3. Het BEN-lid c.q. de praktijk voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

- 5.1. De cliënte heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van het BEN-lid /praktijk en de voor deze werkzame personen jegens haar zelf en jegens haar naaste(n).⁹
- 5.2. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënte zich laten vertegenwoordigen door een door haar aangewezen of gemachtigde persoon.
- 5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënte sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënte een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.
- 5.4. Een persoon die door een BEN-lid/praktijk (en de bij deze werkzame personen) als vertegenwoordiger van de cliënte wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- 5.5. Een nabestaande van de cliënte heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van een BEN-lid/praktijk jegens de overleden cliënte, tenzij de cliënte bij leven heeft laten weten dat zij hier niet mee instemt.¹⁰
- 5.6. Voor de indiening van een klacht over een BEN-lid/praktijk geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.¹¹

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.
De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.¹²

⁹ Een naaste van de cliënte heeft niet het recht om op eigen initiatief een klacht in te dienen over het handelen jegens hem als naaste. De cliënte zelf kan wel een klacht indienen over het handelen van het BN-lid/praktijk jegens deze naaste.
Dit laat onverlet dat de cliënte haar naaste mag machtigen om namens haar als klager op te treden.

¹⁰ Het onthouden van deze instemming kan zowel de inhoud/strekking van de klacht als het optreden van deze persoon als klager betreffen.

¹¹ Voor het indienen van een klacht als geschil hanteert een geschilleninstantie mogelijk wel een termijn. Daarnaast gelden bij aansprakelijkheidstelling (claim) bepaalde wettelijk geregelde termijnen voor verjaring.

¹² Voorbeelden van dergelijke instanties zijn de tuchtrechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ).

- Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over – het voornemen tot – indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).
- 6.3. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- 6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
- 6.5. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang¹³ kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie.
Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daar tegen verzet.

Artikel 7

Afhandeling klachten in ketenzorg

- 7.1. Betreft de via deze klachtenregeling ingediende klacht meerdere aangeklaagden dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats.
De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
- 7.2. Wanneer de klager via deze klachtenregeling een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert de persoon/instantie bij wie de klacht is ingediend dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.
- 7.3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van het BEN-lid/-praktijk (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt de via de BEN-klachtenregeling betrokkene er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De gecombineerde klachtenafhandeling vindt in principe plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.
- 7.4. Het BEN-lid c.q. de praktijk neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in ketenzorg) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van een klacht die meerdere, bij de samenwerking betrokken zorgaanbieders betreft.

Artikel 8

Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

- 8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via een BEN-lid/-praktijk (zorgaanbieder) heeft ingediend.
- 8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht.
Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.

¹³ Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin de zorgaanbieder BEN een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor ‘derden’).

- 8.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschilleninstantie.
- 8.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht van de zorgaanbieder (BEN-lid of praktijkhouder).¹⁴
Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en aangeklaagde en/of BEN-lid/praktijk overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.

Artikel 9

Geheimhouding en privacy

- 9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënte.
- 9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris en eventuele andere bij de klachtafhandeling betrokken instanties duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten- of geschillenregeling.

Artikel 10

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 10.1. De klachtenfunctionaris, eventuele andere bij de klachtenregeling betrokken instanties alsmede BEN-lid/-praktijk dragen zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.
- 10.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van cliënte, klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.
- 10.4. In het cliëntdossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënte ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntdossier vastgelegd.

Artikel 11

Kosten klachtafhandeling

- 11.1. Aan klager brengt het BEN-lid/praktijk of de BEN voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, de inzet van een onafhankelijk deskundige en/of een klachtencommissie geen kosten in rekening.
- 11.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschilleninstantie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt.
Het BEN-lid/praktijk en/of de geschilleninstantie maken deze kosten (tevooren) aan klager bekend.

¹⁴ Wanneer een BEN-lid werkzaam is als zelfstandige zonder personeel (vanuit een eenmanspraktijk) is deze zowel aangeklaagde als zorgaanbieder. Betreft het een praktijk waar meerdere personen werkzaam zijn dan kan de aangeklaagde een ander zijn dan de zorgaanbieder (in deze vertegenwoordigd door de praktijkhouder).

- 11.3. 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 betrokken partij(en) zelf.
- 11.4. De BEN stelt een regeling op voor de aan het bij deze regeling aangesloten BEN-lid/praktijk toe te rekenen kosten van de klachtenregeling c.q. klachtenafhandeling.¹⁵

OMGANG MET KLACHTEN DOOR BEN-LID/PRAKTIJK

Artikel 12

Rol en bijdrage aangeklaagde¹⁶

- 12.1. Een aangeklaagde over wie elders een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.
- 12.2. Een aangeklaagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
- 12.3. Een aangeklaagde kan een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn eventuele leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
- 12.4. Een aangeklaagde die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
- 12.5. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de aangeklaagde bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, ondersteuner al dan niet vanuit de BEN, klachtenfunctionaris). Hij stelt zijn eventuele leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- 12.6. De aangeklaagde wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris, ingeval deze klager nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris.
- 12.7. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist de hij zich er van dat de cliënte en haar vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 13

Rol en bijdrage BEN-lid/praktijk (en voor deze werkzame personen) bij klacht over ander

- 13.1. Een BEN-lid of een bij deze werkzame persoon die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij BEN-lid/-praktijk of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
- 13.2. Een BEN-lid of een bij deze werkzame persoon die via de cliënte of haar naaste kennis neemt van haar onvrede over een andere medewerker/zorgaanbieder stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker/zorgaanbieder te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker/zorgaanbieder over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
- 13.3. Een BEN-lid of een voor deze werkzame persoon (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker/zorgaanbieder) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.

¹⁵ Wanneer een BEN-lid/praktijk gebruik wil maken van de BEN-klachtenregeling worden deze kosten tevoren aan hem bekend gemaakt.

¹⁶ Bedoeld is hier een aangeklaagde die werkzaamheden verricht voor/bij het BEN-lid/praktijk dat/die de status van zorgaanbieder heeft.

- 13.4. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan een BEN-lid of een voor deze werkzame persoon kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist de hij zich er van dat de cliënte en haar vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 14

Rol en bijdrage praktijkhouder bij afhandeling klacht

- 14.1. De praktijkhouder (leidinggevende) stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
14.2. Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken voor de praktijk werkzame persoon.
14.3. Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde haar eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.
14.4. De praktijkhouder weegt bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt - af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld.
Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van deze klachtenregeling.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 15

Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 15.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde, BEN-lid/-praktijk en (bestuur van) de BEN.
Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
15.2. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij een BEN-lid, de BEN of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
15.3. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

Artikel 16

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 16.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
a. (eerste) Opvang.
b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
c. Bijstand.
d. Bemiddeling.
e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg bij het BEN-lid of bij het beroep van echoscopist in algemene zin.
i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement-/regeling bij het BEN-lid/praktijk of bij/door de BEN.
16.2. In bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.

- 16.3. In samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de BEN-klachtenregeling.

Artikel 17

Bevoegdheden klachtenfunctionaris

17. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënte en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
 - b. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - c. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde, BEN-lid en/of betrokken praktijk over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN KLACHTENREGELING

Artikel 18

Inzet onafhankelijk deskundige

- 18.1. De klachtenregeling voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig - de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.
- 18.2. De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. Het BEN-lid dat is aangesloten bij deze klachtenregeling beslist over inwilliging van dit verzoek.
- 18.3. Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. Het BEN-lid beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
- 18.4. Klager en aangeklaagde ontvangen beide een afschrift van de bevindingen van de onafhankelijk deskundige.

Artikel 19

Inzet klachtencommissie

Het klachtenreglement in de huidige opzet voorziet niet in een klachtencommissie. Wanneer deze wordt ingesteld, is de opzet en werkwijze van deze omschreven in een apart reglement.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

Artikel 20

Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

- 20.1. Het BEN-lid/praktijk draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschilleninstantie die voldoet aan de vereisten conform de Wkkgz.
- 20.2. Het BEN-lid/praktijk en de klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie.

- 20.3. De behandeling van de klacht als geschil is pas mogelijk nadat de klacht eerst via de BEN-klachtenregeling is afgehandeld, tenzij dit in redelijkheid niet van de klager kan worden verwacht.¹⁷
- 20.4. Ingeval de klager een beroep doet op de geschilleninstantie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschilleninstantie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 20.5. In vervolg op een (bindende) uitspraak of advies van de geschilleninstantie ontvangen klager en aangeklaagde van de betrokken zorgaanbieder (BEN-lid/praktijk) binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies.
In deze reactie op uitspraak/advies geeft de betrokken zorgaanbieder aan of hij overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen is in de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder gemotiveerd aangegeven of hij deze al dan niet overneemt.
- 20.6. Het bestuur van de BEN ontvangt van de betrokken zorgaanbieder een (geanonimiseerd) afschrift van de uitspraak/advies van de geschilleninstantie alsmede van de reactie van de zorgaanbieder daarop.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 21

Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

- 21.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij BEN-lid/praktijk om passende maatregelen te treffen.
- 21.2. Onder de in artikel 21.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
- een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënte en/of voor BEN-lid/-praktijk en/of de voor deze werkzame personen;
 - een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van BEN-lid/praktijk en/of de voor deze werkzame personen;
 - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.¹⁸
- 21.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de praktijkhouder plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
- 21.4. Komt de praktijkhouder niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan licht de bij klacht betrokken instantie de klager in over de mogelijkheid om zelf tot melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg over te gaan.
- 21.5. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen.

¹⁷ De Wkkgz staat hiervoor uitzonderingen toe, bijvoorbeeld ingeval sprake is van spoedeisend belang waaraan de zorgaanbieder niet (tijdig) tegemoet komt of wanneer sprake is van een zodanig verstoorde relatie dat in redelijkheid van de klager niet mag worden verwacht dat deze eerst de zorgaanbieder aanspreekt (bijvoorbeeld bij een klacht over ernstig grensoverschrijdend gedrag door de zorgaanbieder)

¹⁸ Bij een (vermoeden van een) misdrijf heeft elke burger de plicht om hiervan aangifte te doen. Ingeval van en calamiteit of geweld in de zorgrelatie heeft de zorgaanbieder de plicht tot melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Dit is geregeld in de Wkkgz.

Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

Artikel 22

Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

- 22.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over BEN-lid/praktijk overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënte/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.
- 22.2. De betrokkene bespreekt (indien sprake is van meerdere medewerkers) met belanghebbenden de signalen van onvrede waarmee hij te maken krijgt en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 22.3. Een BEN-lid c.q. de praktijkhouder waarborgt dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Hij informeert het bestuur van de BEN over kwaliteitssignalen en acties die voor de beroepsvereniging als geheel van belang (kunnen) zijn.
- 22.4. Het bestuur van de BEN neemt zo nodig en zo mogelijk passende maatregelen bij (het vermoeden van) structurele tekortkomingen in de goede zorg, zowel wat betreft de beroepsuitoefening van echoscopisten n algemene zin als het handelen van een specifiek BEN-lid/praktijk.

Artikel 23

Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 23.1. De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bestuur van de BEN.¹⁹ Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
- 23.2. Het bestuur van de BEN bespreekt deze kwartaalrapportages op passende wijze binnen de beroepsvereniging.
- 23.3. De klachtenfunctionaris stelt vòòr 1 maart van het opvolgende kalenderjaar een geanonimiseerd (gecombineerde) klachtenjaarverslag beschikbaar aan het bestuur van de BEN. Het bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de leden in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.
- 23.4. Als bij het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke BEN-leden/- praktijken over wie zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris het bestuur van de BEN over deze situatie met vermelding van de naam van het betreffend BEN-lid. Dit BEN-lid ontvangt hiervan een kopie.
- 23.5. Het bestuur van de BEN neemt zo nodig passende maatregelen (zie ook artikel 22.4 over de rol van het bestuur van de BEN bij - een vermoeden van- structurele tekortkomingen in de goede zorg).

SLOTBEPALINGEN

Artikel 24

Omgang met onvrede over afhandeling klacht

- 24.1. Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (een maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.

¹⁹ In deze klachtenregistratie wordt ook informatie opgenomen over klachten die via andere instanties (o.a. externe klachten- en geschilleninstanties, schadeverzekeraar, Inspectie voor de Gezondheidszorg, tuchtrechter) zijn afgehandeld.

- 24.2. De **klager of de aangeklaagde** die ontevreden is over het **optreden van de klachtenfunctionaris** bij de afhandeling van de klacht kan dit als klacht voorleggen aan het bestuur van de BEN met afschrift aan de persoon/instantie over wie hij ontevreden is. Het bestuur van de BEN reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- 24.4. Een **klager** die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht **niet** heeft plaatsgevonden **conform de vereisten van de Wkkgz en/of het BEN-klachtenreglement** kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.²⁰
Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij het BEN-lid en het bestuur van de BEN aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van deze heeft ontvangen of wanneer reactie binnen een redelijke termijn is uitgebleven.
- 24.5. De **klachtenfunctionaris** die het niet eens is met de reactie van het bestuur van de BEN op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe commissie.
Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens het bestuur van de BEN besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

Artikel 25

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 25.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
Het bestuur van de BEN hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, en de organen die de belangen van BEN-cliënten en BEN-leden representeren.
- 25.2. Dit klachtenreglement kan door het bestuur van de BEN worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.
- 25.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt het bestuur van de BEN om advies van de klachtenfunctionaris en een voor de belangen van BEN-cliënten representatief te achten organisatie.
- 25.4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van de BEN; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld d.d. 22 mei 2017 door

Bestuur BEN,
namens deze
Loes van Ruitenburg, voorzitter

²⁰ De klager kan ook eerst contact opnemen met het LMZ (Landelijk Meldpunt Zorg) en daar om advies over mogelijke acties ter afhandeling van de klacht vragen.