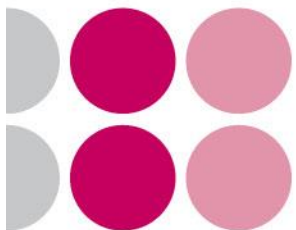


PoZoB

Zorg is maatwerk

# Klachtenregeling PoZoB



## Inhoudsopgave

Artikel 1   Begripsbepalingen	3
Artikel 2   Doelstellingen van de Klachtenregeling PoZoB	4
Artikel 3   Uitgangspunten	4
Artikel 4   Melden van ontevredenheid bij PoZoB	4
Artikel 5   Bemiddeling door PoZoB bij ontevredenheid	4
Artikel 6   Indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris	5
Artikel 7   Ontevredenheid/klacht over een zorgverlener met overeenkomst bij PoZoB	5
Artikel 8   Klachtencoördinator PoZoB	5
Artikel 9   Geschillen	6
Artikel 10   Klachtenregister en klachtenrapportage	6
Artikel 11   Bekendmaking regeling klachten	6
Artikel 12   Kosten	7
Artikel 13   Geheimhouding	7
Artikel 14   Verwerking persoonsgegevens	7
Inwerkingtreding	7



## Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling PoZoB wordt verstaan onder:

- |   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| a | Klager                              | de natuurlijke persoon die ontevredenheid kenbaar maakt of een klacht indient.<br>Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>– de patiënt;</li> <li>– een vertegenwoordiger van een patiënt;</li> <li>– de nabestaande(n) van een overleden patiënt.</li> </ul>  |
| b | Patiënt                             | een natuurlijk persoon die gecontracteerde zorg vraagt of aan wie gecontracteerde zorg wordt verleend.  |
| c | Ontevredenheid                      | een uiting van onvrede door een klager.   |
| d | Klacht                              | een klacht is een uiting van ongenoegen door een klager <ul style="list-style-type: none"> <li>– over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt;</li> <li>– een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.</li> </ul> <p>Een klacht die ingediend wordt bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van PoZoB wordt alleen behandeld als deze betrekking heeft op door PoZoB gecontracteerde zorg.</p> |
| e | Geschil                             | een klacht, die na behandeling conform de Klachtenregeling PoZoB, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust.   |
| f | Bemiddeling                         | op informele wijze tot oplossing van een ontevredenheid te komen.   |
| g | Klachtencoördinator PoZoB           | de door PoZoB aangewezen medewerker die optreedt als klachtencoördinator voor PoZoB.  |
| h | Onafhankelijke klachtenfunctionaris | de voor de Klachtenregeling PoZoB door PoZoB benoemde onafhankelijke klachtenfunctionaris, die conform de Wkkgz klachten behandelt.   |
| i | Aangeklaagde                        | de persoon waartegen een ontevredenheid of klacht zich richt, die op basis van een overeenkomst werkzaamheden verricht in door PoZoB gecontracteerde ketenzorg.   |
| j | Overeenkomst                        | contract met PoZoB of contract met een gecontracteerde zorgaanbieder voor het verrichten van werkzaamheden, zoals een arbeidsovereenkomst, overeenkomst tot opdracht, stage- of detacheringsovereenkomst.   |
| k | Zorgverlener                        | een natuurlijk persoon die op basis van een overeenkomst beroepsmatig zorg verleent (of deze zorgverlening ondersteunt) in door PoZoB gecontracteerde ketenzorg.  |
| l | Gecontracteerde Zorgaanbieder       | een instelling dan wel solistisch werkende zorgverlener waarmee PoZoB als hoofdcontractant een contract heeft afgesloten. Zorgverlener en gecontracteerde zorgaanbieder kunnen éézelfde persoon zijn. Ook een huisartsenpraktijk is een gecontracteerde zorgaanbieder.  |



## Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling PoZoB

1. De Klachtenregeling PoZoB heeft tot doel om conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz):
  - een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van onvrede of klacht, conform;
  - de rechtspositie van de klager en de zorgverlener te borgen door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
  - het zo mogelijk bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
  - de kwaliteit van de door PoZoB gecontracteerde zorg te bevorderen.

## Artikel 3 | Uitgangspunten

1. Een klager kan zich met een ontevredenheid of klacht melden bij:
  - de gecontracteerde zorgaanbieder. Deze handelt een ontevredenheid of klacht af volgens de klachtenregeling waarover deze conform de Wkkgz beschikt;
  - het Informatiepunt Klachten PoZoB. Dit informatiepunt wordt bemenst door de klachtencoördinator PoZoB die de klager informatie en advies geeft en zo nodig ondersteuning biedt bij ontevredenheid of het formuleren van een klacht;
  - de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze behandelt ingediende klachten conform de Wkkgz.
2. Een zorgaanbieder of zorgverlener kan bij het Informatiepunt Klachten PoZoB terecht voor:
  - informatie of advies over de omgang met ontevredenheid of klachten in zijn algemeenheid of in een specifieke situatie;
  - het doormelden van een ontevredenheid of klacht, conform artikel 7 lid 2, of een geschil, conform artikel 9 lid 2.

## Artikel 4 | Melden van ontevredenheid bij PoZoB

1. De klager die bij PoZoB ontevredenheid kenbaar wil maken, kan telefonisch, per mail of per brief contact opnemen met het Informatiepunt Klachten PoZoB, dat bemenst wordt door de klachtencoördinator PoZoB.
2. De klachtencoördinator PoZoB neemt contact op met de klager (streven binnen 3 werkdagen, maar uiterlijk binnen een week) en bespreekt met klager de ontevredenheid en de mogelijkheden die de klachtenregeling PoZoB biedt tot afhandeling.
3. Met instemming van klager kan de afhandeling van ontevredenheid door de klachtencoördinator PoZoB worden overgedragen aan de betreffende gecontracteerde zorgaanbieder. De ontevredenheid of klacht wordt behandeld volgens de klachtenregeling van de gecontracteerde zorgaanbieder.

## Artikel 5 | Bemiddeling door PoZoB bij ontevredenheid

4. Indien de klager besluit tot bemiddeling vanuit het klachtenpunt van PoZoB maken klager en de klachtencoördinator PoZoB afspraken over de wijze waarop de bemiddeling zal worden uitgevoerd. De klachtencoördinator streeft er naar om de klacht binnen zes weken afgehandeld te hebben.
5. Indien bemiddeling door de klachtencoördinator PoZoB niet leidt tot een afdoende oplossing voor de klager wordt deze gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
6. Klager kan op elk moment afzien van de bemiddeling door de klachtencoördinator PoZoB en de ontevredenheid als klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.



## Artikel 6 | Indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. De klager kan een klacht over door PoZoB gecontracteerde zorg neerleggen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Met het indienen van een klacht eindigt een eventueel lopende bemiddeling door de klachtencoördinator van PoZoB.
2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris behandelt de klacht volgens de regeling van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg waaraan deze is verbonden.

## Artikel 7 | Ontevredenheid/klacht over een zorgverlener met overeenkomst bij PoZoB

1. Een ontevredenheid of klacht die door een klager gemeld wordt bij een gecontracteerde zorgaanbieder wordt volgens de klachtenregeling van de gecontracteerde zorgaanbieder behandeld. Dit geldt ook wanneer een bij de situatie betrokken zorgverlener een overeenkomst heeft met PoZoB.
2. In verband met het goed kunnen vervullen van de werkgeversrol door PoZoB dient de gecontracteerde zorgaanbieder een klacht over een zorgverlener als genoemd in lid 1 van dit artikel, zo spoedig mogelijk te melden bij het Informatiepunt Klachten PoZoB wanneer sprake is van:
  - (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag van een zorgverlener, zoals agressie, geweld, intimidatie, seksueel of ander misbruik;
  - (vermoeden van) materiële of psychische schade bij patiënt;
  - (aanwijzingen voor) een melding of procedure bij een externe instantie (civiele rechter, strafprocedure, geschilleninstantie, tuchtprocedure, Inspectie Gezondheidszorg e.a.).
3. De gecontracteerde zorgaanbieder informeert de klager en de zorgverlener over de melding bij PoZoB.
4. De gecontracteerde zorgaanbieder houdt PoZoB op de hoogte van het verloop van de behandeling van de klacht of ontevredenheid.

## Artikel 8 | Klachtencoördinator PoZoB

1. De klachtencoördinator PoZoB heeft als taak en verantwoordelijkheid om vanuit de doelstelling van de Klachtenregeling PoZoB de klager op diens verzoek te informeren, te adviseren of te bemiddelen bij ontevredenheid. Tevens kan de klachtencoördinator PoZoB de klager bijstaan bij het formuleren van een klacht.
2. De klachtencoördinator PoZoB heeft de bevoegdheid om te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede bemiddeling bij ontevredenheid, waaronder:
  - het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken die voor de afhandeling relevant zijn (mits de klager daar toestemming voor gegeven heeft en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen);
  - het oproepen tot het geven van toelichting en/of tot het spreken van personen die, al dan niet rechtstreeks, bij de ontevredenheid betrokken zijn;
  - het gevraagd en ongevraagd adviseren van PoZoB, de eventueel gecontracteerde zorgaanbieder, betrokken leidinggevenden en/of aangeklaagden over een specifieke ontevredenheid of het klachtenbeleid in algemene zin.
3. De klachtencoördinator PoZoB stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en, indien bij de klacht betrokken, tegenover PoZoB, de zorgverlener en de gecontracteerde zorgaanbieder. De klachtencoördinator PoZoB onthoudt zich van gedragingen waardoor de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.



4. Indien de klachtencoördinator PoZoB betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een specifieke situatie kan uitoefenen, wordt dit zo snel als mogelijk door de klachtencoördinator PoZoB bij PoZoB gemeld. PoZoB zorgt er vervolgens voor dat voor deze specifieke situatie een andere klachtencoördinator PoZoB wordt aangewezen.
5. PoZoB waarborgt dat de klachtencoördinator PoZoB diens functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtencoördinator PoZoB niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
6. De klachtencoördinator PoZoB heeft de bevoegdheid om op verzoek van een gecontracteerde zorgaanbieder (of zorgverlener die werkzaam is bij een gecontracteerde zorgverlener) deze te informeren of adviseren over de omgang met klachten. Dit kan zowel betrekking hebben op de omgang met klachten in het algemeen als op specifieke situaties, uitgezonderd specifieke situaties waarvoor de interne klachtenfunctionaris door een klager ingeschakeld is.

## Artikel 9 | Geschillen

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling middels de onafhankelijke klachtenfunctionaris en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is er sprake van een geschil. Het geschil kan door de klager schriftelijk voorgelegd worden aan de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg waarbij PoZoB is aangesloten.
2. Gecontracteerde zorgaanbieders zijn verplicht geschillen in het kader van de WKKGZ die zich voordoen in de gecontracteerde zorg te melden aan PoZoB, evenals klachten waarvan redelijkerwijs vermoed kan worden dat die kunnen leiden tot een geschil.

## Artikel 10 | Klachtenregister en klachtenrapportage

1. De klachtencoördinator PoZoB houdt een geanoniseerd klachtenregister bij. Hierin worden opgenomen:
  - alle meldingen van ontevredenheid waarvoor de klachtencoördinator PoZoB een bemiddelde rol heeft vervuld;
  - klachten die op grond van de klachtenregeling PoZoB bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn gemeld;
  - bij de geschilleninstantie gemelde geschillen, ook geschillen die spelen bij gecontracteerde zorgaanbieders.
2. Jaarlijks stelt de klachtencoördinator PoZoB een klachtenrapportage op van de in het klachtenregister opgenomen meldingen van ontevredenheid, klachten en geschillen. De klachtenrapportage wordt besproken in het overleg met de Cliëntenraad van PoZoB.
3. Op verzoek van PoZoB verstrekt de gecontracteerde zorgaanbieder geanoniseerde informatie over de behandeling van klachten die binnen de gecontracteerde zorg zijn ingediend. Een dergelijk verzoek wordt door PoZoB voorzien van een motivatie die gericht is op kwaliteitsverbetering in de ketenzorg.

## Artikel 11 | Bekendmaking regeling klachten

1. PoZoB draagt er zorg voor dat de regeling bekend wordt gemaakt, o.a. door vermelding op de PoZoB website en in patiëntenfolders en tevens door klagers mondeling te wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling PoZoB wanneer een klager onvrede uit.
2. PoZoB informeert gecontracteerde zorgaanbieders, zorgverleners en relevante andere partijen die bij de ketenzorg zijn betrokken over de Klachtenregeling PoZoB inclusief de verplichtingen die hieruit voortvloeien en de ondersteuning die PoZoB kan bieden.



## Artikel 12 | Kosten

1. De klager is voor de behandeling van ontevredenheid of klachten zoals neergelegd in de Klachtenregeling PoZoB geen kosten verschuldigd.
2. Als de klager, PoZoB of een bij een ontevredenheid of klacht betrokken gecontracteerde zorgaanbieder bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor rekening van de partij die de rechtsbijstand inschakelt.

## Artikel 13 | Geheimhouding

1. De klachtencoördinator PoZoB behandelt informatie die verkregen wordt in het kader van de Klachtenregeling PoZoB vertrouwelijk en neemt alleen contact op met derden met toestemming van de klager.
2. Alle bij bemiddeling door de klachtencoördinator PoZoB of klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens over klagers, aangeklaagden of andere bij de klacht betrokkenen waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht wordt. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
3. De geheimhoudingsverplichting vervalt indien en voorzover een wettelijk voorschrift, een rechterlijke uitspraak met kracht van gewijsde of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplicht.

## Artikel 14 | Verwerking persoonsgegevens

1. De klachtencoördinator PoZoB is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de behandeling van ontevredenheid en klachten in het door PoZoB aangewezen (digitale) systeem.
2. PoZoB valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en draagt zorg voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende maximaal 2 jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## Inwerkingtreding

De Klachtenregeling PoZoB is op vastgesteld door PoZoB en treedt per 29-1-2020 in werking.

