



Inhoudsopgave

1	Begrippen.....	2
2	Doelstelling.....	3
3	De klachtenfunctionaris	3
4	Ontevredenheid	4
5	Klachtenprocedure	4
5.1	<i>Indienen van een klacht</i>	4
5.2	<i>Bemiddeling door de klachtenfunctionaris</i>	5
5.3	<i>Behandeling door de directie</i>	6
5.4	<i>Klachtenonderzoek</i>	6
6	Externe instanties	7

Titel	Klachtenreglement	Status	Definitief
Eigenaar	Directie	Datum vrijgave	Mei 2023
Classificatie	Openbaar	Versie	1.0



1 Begrippen

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- **Patiënte:** zij (natuurlijk persoon) aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend.
- **Instelling:** Vrouwenkliniek Zuidoost of Vrouwenkliniek Nieuw-West
- **Directie:** de directie van De Vrouwenkliniek.
- **Klaagster:** de patiënte of haar wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer overeenkomstig de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) of, indien de patiënte is overleden, een directe nabestaande.
- **Beklaagde:** de instelling of een voor de instelling werkzame persoon over wiens gedraging jegens een patiënte, haar familieleden of naaste betrekkingen wordt geklaagd.
- **Klachtenfunctionaris:** degene die binnen de instelling is aangesteld voor de klachtenopvang en de procedure van klachtenbemiddeling en verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling in de instelling.
- **Gedraging:** enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënte.
- **Ontevredenheid:** door of namens patiënte ervaren ontevredenheid als gebruiker van de gezondheidszorg, bijvoorbeeld over een gedraging door de instelling of door een persoon die voor de instelling werkzaam is zonder dat er sprake is van een formele klacht.
- **Klacht:** een schriftelijk verzoek door of namens een patiënte als gebruiker van de gezondheidszorg om een formeel oordeel van de Raad van Bestuur over een gedraging door de instelling of door een persoon die voor de instelling werkzaam is.
- **Klachtenbemiddeling:** het bemiddelen bij een klacht of ontevredenheid tussen degene klaagster en beklagde, het geven van informatie en advies over de klachtenafhandeling, alsmede het bieden van ondersteuning bij het opstellen van een klacht.
- **Klachtenonderzoek:** het uitvoeren van onderzoek naar de gebeurtenissen die geleid hebben tot een klacht, alsmede het uitbrengen van een advies aan de raad van bestuur over de aard en gegrondheid van de klacht en te nemen maatregelen.

Titel	Klachtenreglement	Status	Definitief
Eigenaar	Directie	Datum vrijgave	Mei 2023
Classificatie	Openbaar	Versie	1.0



2 Doelstelling

1. De regeling is gericht op herstel van de relatie tussen klaagster en beklagde, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van de klaagster en de beklagde.
2. Daarnaast is het doel met de klachtenregeling bij te dragen aan kwaliteitsverbetering van de zorg die wordt verleend binnen de instellingen. De regeling geeft de mogelijkheid om beter zicht te krijgen op de tekortkomingen van de instelling door systematisch verzamelen van klachten en daar waar nodig verbeteringen aan te brengen.

3 De klachtenfunctionaris

1. De instelling beschikt over een externe klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris heeft in het kader van de klachtenregeling de volgende taken:
 - a. Het bieden van een onpartijdige laagdrempelige opvang van klachten.
 - b. Het zijn van een aanspreekpunt voor het kenbaar maken van ontevredenheid over een gedraging door de instelling of een persoon die voor de instelling werkzaam is.
 - c. Het registreren van klachten en ontevredenheid.
 - d. Het geven van informatie en advies over toepassing van wet- en regelgeving en de verschillende mogelijkheden van de interne en externe klachtenprocedures.
 - e. Het zo nodig behulpzaam zijn bij het formuleren en op schrift stellen van de klacht.
 - f. Het schriftelijk of mondeling bemiddelen tussen klaagster en beklagde.
 - g. Het op de hoogte houden van klaagster van de voortgang van de behandeling van de klacht.
 - h. Het signaleren van structurele tekortkomingen in de geboden zorg en de organisatie.
 - i. Het leveren van een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de zorg die wordt geleverd binnen de Vrouwenkliniek.

Titel	Klachtenreglement	Status	Definitief
Eigenaar	Directie	Datum vrijgave	Mei 2023
Classificatie	Openbaar	Versie	1.0



4 Ontevredenheid

1. Het uiten van ontevredenheid kan altijd en op elke manier (schriftelijk, mondeling, telefonisch of per e-mail) die patiënte of haar vertegenwoordiger passend acht.
2. De Vrouwenkliniek geeft er de voorkeur aan wanneer ontevredenheid mondeling besproken wordt, direct met de behandelaar.
3. Elke behandelaar is verantwoordelijk voor het signaleren van ontevredenheid bij haar patiënten, het bespreekbaar maken van deze ontevredenheid, dan wel het benaderbaar zijn voor patiënten om hun ontevredenheid te maken.
4. Wanneer patiënte ontevredenheid liever schriftelijk kenbaar maakt, dan kan zij hiervoor per e-mail terecht bij [de directie](#) of bij de klachtenfunctionaris via het formulier op onze website. Ook is het mogelijk om ontevredenheid of klachten per post in te melden: Vrouwenkliniek, t.a.v. de directie of de klachtenfunctionaris, Bijlmerdreef 998-1000, 1103 JT Amsterdam
5. Wanneer ontevredenheid bij de directie gemeld wordt, dan zal de directie tot een passende oplossing proberen te komen. Wanneer dit niet lukt, kan patiënte of haar vertegenwoordiger alsnog een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.
6. De behandelaar of de directie streeft in geval van ontevredenheid naar het realiseren van een oplossing en zorgt dat patiënten gezien en gehoord worden.
7. Ontevredenheid die bij de klachtenfunctionaris gemeld wordt, zal behandeld worden als een formele klacht.

5 Klachtenprocedure

5.1 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door de patiënte, diens wettelijke vertegenwoordiger en/of diens nabestaanden.
2. Het indienen van een klacht kan schriftelijk via het formulier op onze website.
3. Klaagster vermeld in haar klacht in ieder geval:
 - a. Naam, adres en eventueel telefoonnummer en e-mailadres van de klaagster (en bij vertegenwoordiging tevens die van de patiënte).
 - b. De datum waarop of de periode waarin de klacht zich heeft voorgedaan.
 - c. Een omschrijving/de reden van de klacht.

Titel	Klachtenreglement	Status	Definitief
Eigenaar	Directie	Datum vrijgave	Mei 2023
Classificatie	Openbaar	Versie	1.0

Klachtenreglement



Bij voorkeur wordt ook vermeld:

- d. Geboortedatum van de klaagster (dan wel van de patiënte die hij of zij vertegenwoordigt).
 - e. De personen op wie de klacht betrekking heeft/de beklagde.
 - f. Het doel van het indienen van de klacht (bijvoorbeeld erkenning, excuses, signalering, advies, herstel van de relatie, voorkomen van herhaling, beantwoording van vragen). NB. de klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling en geeft geen advies over eventuele aansprakelijkheid. Klachten met betrekking hierop dienen altijd bij de directie ingediend te worden.
4. Alle gegevens betreffende een klacht (inclusief persoonsgegevens) worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De klachtenfunctionaris en andere bij de klachtenregeling betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als klachtenfunctionaris dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

5.2 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

1. Degene die ontevreden is of een klacht heeft kan zich te allen tijde wenden tot de klachtenfunctionaris. Deze stelt de zorgverlener of medewerker tot wie de ontevredenheid is gericht op de hoogte en informeert de directie.
2. De klachtenfunctionaris zal zich inzetten om te bemiddelen tussen klaagster en de beklagde is en kan behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van de klacht of uitleg geven over procedure.
3. De bemiddeling van een klacht vindt voortvarend, maar uiterlijk binnen 6 weken, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
4. Wanneer klaagster van mening is dat een bevredigende oplossing is gevonden, dan wel geen verdere actie meer onderneemt of reageert op de verzoeken van de klachtenfunctionaris, naar aanleiding van de klacht of ontevredenheid, rondt de klachtenfunctionaris de bemiddeling af. Deze registreert dit vervolgens en stuurt hiervan een schriftelijke bevestiging aan de directie.
5. Wanneer de klachtenbemiddeling niet tot een oplossing leidt of wanneer de aard van de klacht hier aanleiding toe geeft, dan zal de klachtenfunctionaris dit terugkoppelen aan de directie.

Titel	Klachtenreglement	Status	Definitief
Eigenaar	Directie	Datum vrijgave	Mei 2023
Classificatie	Openbaar	Versie	1.0

Klachtenreglement



6. De directie neemt de behandeling van de klacht over en geeft hierbij zo nodig opdracht tot het uitvoeren van een onafhankelijk klachtenonderzoek.
7. Het opgebouwde klachtendossier wordt door de klachtenfunctionaris gedeeld met degene die het klachtenonderzoek uitvoert.

5.3 Behandeling door de directie

8. Klaagster kan schriftelijk een formele klacht direct indienen bij de directie met als doel een reactie van de directie m.b.t. de gegrondheid van de klacht.
9. De directie zal in eerste instantie proberen met klaagster tot een oplossing te komen.
10. Wanneer dit niet lukt zal de directie opdracht geven tot het uitvoeren van een onafhankelijk klachtenonderzoek.
11. Hiertoe zal de doorlooptijd eenmalig met vier weken verlengd worden. Klaagster wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
12. Op basis van het advies van het klachtenonderzoek zal de directie een formele reactie aan klaagster doen toekomen.

5.4 Klachtenonderzoek

1. Wanneer bemiddeling door de klachtenfunctionaris of opvang door de directie niet tot het gewenste resultaat leidt, kan er een klachtenonderzoek uitgevoerd worden.
2. Doel van het klachtenonderzoek is het analyseren van de klacht en de gebeurtenissen die geleid hebben tot het ontstaan van de klacht.
3. Voorafgaand aan het onderzoek wordt een uitspraak gedaan over de ontvankelijkheid van de klacht. Een klacht is ontvankelijk als het is ingediend in door een klachtgerechtigde, genoemd onder 5.1, en als de klacht betrekking heeft op een gedraging jegens patiënte in het kader van de zorgverlening.
4. Het klachtenonderzoek wordt in opdracht van de directie uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij. Hierbij worden de volgende feiten onderzocht:
 - a. De gesignaleerde feiten
 - b. De omstandigheden
 - c. De mogelijke oorzaken
 - d. De gegrondheid
 - e. Mogelijke herstelmaatregelen
5. De klachtenonderzoekers brengen n.a.v. het onderzoek een advies uit aan de directie.

Titel	Klachtenreglement	Status	Definitief
Eigenaar	Directie	Datum vrijgave	Mei 2023
Classificatie	Openbaar	Versie	1.0

Klachtenreglement



6. Klager ontvangt n.a.v. dit advies een schriftelijke reactie van de directie waarin de directie aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de directie n.a.v. dit oordeel is gekomen.
7. Indien de directie maatregelen treft n.a.v. het advies of het oordeel, dan geeft de directie aan binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen worden.

6 Externe instanties

1. Indien de ontevredenheid van patiënte na het doorlopen van de klachtenprocedure van De Vrouwenkliniek niet is weggenomen, kan patiënte zich richten tot De Geschillencommissie Zorg. De Geschillencommissie Zorg onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden en kent eventueel een schadevergoeding toe.
2. Ook behoudt de patiënte in alle gevallen de mogelijkheid om zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt.

Mogelijke instanties zijn:

- a. Landelijk Meldpunt Zorg
- b. Tuchtcollege
- c. De burgerlijke rechter
- d. De strafrechter

Titel	Klachtenreglement	Status	Definitief
Eigenaar	Directie	Datum vrijgave	Mei 2023
Classificatie	Openbaar	Versie	1.0