

Klachtenprocedure

Dikke Duim! B.V. streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Dikke Duim! B.V. erkent dat zich desalniettemin situaties kunnen voordoen waarin belanghebbenden zich wensen te beklagen over gedragingen van medewerkers van Dikke Duim! B.V. omtrent de hulpverlening. Het recht op een zorgvuldige behandeling van klachten staat hierin centraal. De klachtenregeling voor Dikke Duim! B.V. is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg uit 2015 (hierna te noemen de Wkkgz) en de Jeugdwet en WMO.

Doel

Het streven naar optimale kwaliteit betekent dat Dikke Duim! B.V. zich zal inspannen om situaties van waaruit een klacht kan voortvloeien c.q. ontstaan, te onderkennen en daarin proactief probleemoplossend te handelen. Het verdient de voorkeur dat, ook ná de formele indiening van een klacht, de klager en de betrokken medewerker en/of de leidinggevende in eerste instantie middels een bemiddelingsgesprek samen tot een oplossing proberen te komen. Als na de bemiddeling een bevredigende oplossing van de klacht uitblijft, doorloopt de klager –uitgaande van de schriftelijke indiening van een klacht– het traject van hoor en wederhoor in het kader van de klachtenprocedure bij de geschillencommissie, teneinde een uitspraak over de klacht te krijgen.

Bij Dikke Duim! B.V. wordt er onderscheid gemaakt in klachten van cliënten/of familieleden: 1. Uitingen van ontevredenheid 2. Interne klachten: Klachten bij de klachtenfunctionaris 3. Externe klachten: Klachten bij de klachtencommissie

Toepassingsgebied

Dikke Duim! B.V. conformeert zich met deze regeling en procedure aan de vigerende wet- en regelgeving, waaronder de Wkkgz. Voornoemde wet geldt niet voor zorg en/of ondersteuning van Dikke Duim! B.V. vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet). Dikke Duim! B.V. is echter van mening dat een eenduidig beleid ten aanzien van klachten bijdraagt aan de duidelijkheid en werkbaarheid en zo ook aan haar kwaliteit. Deze onderhavige procedure/regeling is dan ook van toepassing op eenieder die zorg van Dikke Duim! B.V. afneemt ongeacht de financieringsvorm.

De directeur draagt er zorg voor dat deze procedure op adequate wijze onder de aandacht van cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers wordt gebracht. De informatie omtrent deze regeling/procedure is terug te vinden op de website www.dikke-duim.nl. Desgevraagd wordt een afschrift van deze regeling/procedure verstrekt aan cliënten en/of hun vertegenwoordigers.

1 Waar in deze procedure 'schriftelijk' is gebruikt wordt zowel bedoeld op reguliere post als via email.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Aangeklaagde: Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

Cliëntenraad: De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Dikke Duim! B.V.;

De cliënt: Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Dikke Duim! B.V. zorg verleent of heeft verleend;

Geschil: Een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;

Inspecteur: Een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;

Klacht: Een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een medewerker van Dikke Duim! B.V. in het kader van de zorgverlening;

Klachtenfunctionaris: Degene die binnen Dikke Duim! B.V. zorg draagt voor de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten;

Klachtencommissie: De commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht;

Klager: De cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

Leidinggevende: Persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

Oordeel: Een schriftelijke mededeling van of namens Dikke Duim! B.V. met reden 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 Dikke Duim! B.V.; Schadeclaim: Een klacht waarbij de klager om een financiële vergoeding dan wel schadevergoeding verzoekt;

Termijn: De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Dikke Duim! B.V. een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;

Vertegenwoordiger: De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen ten opzichten van de cliënt;

Wet: Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

Zorgaanbieder: Dikke Duim! B.V.

1. Signaal van onvrede; bij wie kun je terecht met een signaal van onvrede?

Je kunt je signaal van onvrede in eerste instantie rechtstreeks bespreken met de medewerker van Dikke Duim! B.V. over wie je niet tevreden bent of degene die verantwoordelijk is voor het aspect waar je ontevreden over bent. Je kunt je ook melden bij zijn of haar leidinggevende of direct bij de klachtenfunctionaris.

De medewerker van Dikke Duim! B.V. stelt jou altijd in de gelegenheid om jouw onvrede op korte termijn met hem/haar te bespreken. De medewerker zorgt ervoor dat, indien het nodig is voor de oplossing van jouw onvrede, ook de juiste overige medewerkers betrokken worden. Mits jij daar geen bezwaar tegen maakt. Als je je onvrede aan de leidinggevende hebt gemeld dan stelt deze jou altijd in de gelegenheid om dit met hem/haar te bespreken. De medewerker is ook bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of jij dit niet wenselijk vinden. De leidinggevende informeert de betreffende medewerker over de geuite onvrede. Daarnaast wijst de medewerker of leidinggevende jou op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Na het uiten van jouw onvrede bespreekt de medewerker of leidinggevende dit, anoniem of met jouw toestemming, in zijn of haar team. Dit doet de medewerker met het doel om jouw onvrede weg te nemen maar ook om het opnieuw ontstaan

van onvrede te voorkomen. Dit draagt bij aan de kwaliteit van onze zorg. De medewerker en/of leidinggevende registreert de uitingen van onvrede in het in het handboek geplaatste format uitingen van ontevredenheid. Eénmaal per kwartaal worden deze uitingen van ontevredenheid geanonimiseerd gedeeld met het management en het bestuur in de kwartaalrapportage Kwaliteit & Veiligheid met als doel haar kwaliteit van zorg te verbeteren.

Als aan jouw onvrede niet (genoeg) tegemoet wordt gekomen dan wijst de medewerker of de leidinggevende jou op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Vertrouwenspersoon

Jeugdigen die zorg afnemen op grond van de jeugdwet kunnen gebruik maken van de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te raadplegen. Dit kan bijvoorbeeld als je het lastig vindt om zaken waar je ontevreden over bent of die je dwars zitten met de medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris te bespreken. Bij klachten over de jeugdhulp ondersteunen zij bij het verwoorden, indienen en bespreken ervan. Ze leggen je alles uit omtrent jouw rechten en mogelijkheden. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Hij/zij werkt dus niet voor Dikke Duim! B.V., maar voor het algemeen Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Algemene gegevens AKJ Telefoonnummer: 088 555 1000 E-mail: info@akj.nl Website: www.akj.nl

2. Interne klacht - de klachtenfunctionaris

Is het signaal van onvrede aanhoudend of wordt het niet goed (genoeg) opgepakt door de medewerker of de leidinggevende dan kun je een klacht neerleggen bij Dikke Duim! B.V.. Dit noemen we een interne klacht.

2.1 Klachtenfunctionaris

De interne klacht kun je doen bij onze klachtenfunctionaris. Op grond van de wet is Dikke Duim! B.V. verplicht over een klachtenfunctionaris te beschikken. Dikke Duim! B.V. heeft daarvoor aangesteld:

SoloPartners, telefoonnummer 085-2010140, e-mail klacht@solopartners.nl

De klachtenfunctionaris heeft de taak jou op jouw verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De functionaris wil graag zorgen voor een zo bevredigend mogelijke, duurzame oplossing en herstel van de relatie tussen jou en Dikke Duim! B.V.. Dit probeert de functionaris in eerste instantie te bereiken door bemiddeling. Daarnaast kan hij je informatie geven over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

De taken van de functionaris overzichtelijk op een rij:

1. Informeren van jou, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
2. Het adviseren van jou en het desgevraagd helpen bij het formuleren van een eventuele klacht;
3. Jou en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
4. Jou desgevraagd informeren over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en jou desgevraagd helpen bij het voorleggen van de klacht bij de geschillencommissie;

5. Informeert de geschillencommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat jij, na contact met de klachtenfunctionaris, hebt aangegeven voor welk traject (onder paragraaf 2.3) je hebt gekozen.
6. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of de klacht betrekking heeft. Dus op herstel van jouw relatie met Dikke Duim! B.V. door middel van bemiddeling.
7. Registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan in het format interne klachten van Dikke Duim! B.V.;
8. Rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directeur;
9. Signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
10. Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, verweerder en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de geschillencommissie wenden indien deze van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De geschillencommissie doet hier onderzoek naar en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

De klachtenfunctionaris is zelf niet betrokken bij de zorgverlening waarop de klacht betrekking heeft, hij voert zijn werk onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz uit. Dikke Duim! B.V. mag zich niet bemoeien met de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzake de behandeling van de klachten verricht.

Dien je een klacht in? Dan is Dikke Duim! B.V. verplicht om binnen zes weken over jouw klacht beslissen. Dikke Duim! B.V. heeft de mogelijkheid om deze zes weken één keer te verlengen met 4 weken. Als je er dan niet uit komt samen met Dikke Duim! B.V. via bemiddeling of als je niet tevreden bent met het oordeel van Dikke Duim! B.V., dan wordt jouw klacht doorgeleid naar de externe geschillencommissie.

2.2 Het indienen van een klacht

Wanneer je een klacht indient kun je dit zoals hiervoor al genoemd doen bij de klachtenfunctionaris. Je klacht moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend. Dit kan door het klachtenformulier van Dikke Duim! B.V. in te vullen. Een klacht bevat altijd:
 - Je naam, adres, postcode en woonplaats (bij vertegenwoordiging tevens de personalia van degene die de klacht indient);
 - Je geboortedatum ;
 - De datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
 - De datum van het indienen van de klacht;
 - Naam, adres, postcode en woonplaats van degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - De feiten of de handeling waarover wordt geklaagd;
 - Een omschrijving van

hetgeen zich heeft voorgedaan; Je handtekening en bij vertegenwoordiging tevens de handtekening van de vertegenwoordiger.

2. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
3. Een klacht mag alleen worden ingediend door: Jou of namens jou, maar wel altijd met jouw toestemming; Jouw vertegenwoordiger of nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
4. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kun je je laten vertegenwoordigen door een door jou aangewezen of schriftelijk gemachtigde persoon.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als jouw vertegenwoordiger wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
6. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, zal de klachtenfunctionaris je dat laten weten, uiteraard wel onder vermelding van de gronden.

2.3 Informatie en keuze klachttraject

Nadat je een klacht hebt ingediend bij de klachtenfunctionaris mag je binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst tegemoetzien. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met jou en informeert je over de mogelijkheden met betrekking tot de behandeling van de klacht. Dit kan zowel mondeling of schriftelijk. 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.

Jij bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld: 1. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van Dikke Duim! B.V. wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform paragraaf 1; 2. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling; 3. verzoek om een oordeel aan Dikke Duim! B.V.: de geschillencommissie onderzoekt de klacht en oordeelt; 4. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims in behandeling worden genomen en indien nodig voorgelegd worden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar; 5. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten 1 t/m 4 mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met jou en betrokken medewerkers.

2.4 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 2.3 vindt voortvarend, cliëntgericht 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 vier weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer je van mening bent dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens 2.3 lid 1.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 onder 2.3 niet tot een bevredigend resultaat voor jou leidt, kun je besluiten alsnog een oordeel (lid 3 onder 2.3) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van jouw schriftelijk verzoek om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

2.5 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

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 besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Je zult hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen. Ook als je de klacht intrekt kan de functionaris je klacht niet verder behandelen. Je kunt je intrekking schriftelijk/elektronisch kenbaar maken. Je ontvangt altijd een schriftelijke/elektronische bevestiging van deze intrekking van de functionaris. Als je de klacht mondeling intrekt, wordt de intrekking schriftelijk aan je bevestigd onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking. Ook in het geval van dringende reden kan Dikke Duim! B.V. besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake als jij je agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Dikke Duim! B.V. kan worden verlangd. Je wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

3. Externe klacht - Behandeling door de klachtencommissie

Als je een oordeel van Dikke Duim! B.V. wenst, dan dien je dit verzoek schriftelijk in bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan je hierbij, indien gewenst, adviseren. Dikke Duim! B.V. heeft een onafhankelijke geschillencommissie, die klachten behandelt conform deze procedure.

Er zal door SoloPartners worden voorzien in een geschilleninstantie via:

Stichting Zorggeschil, De Meenthe 6, 8471 ZP, Wolvega, www.zorggeschil.nl

3.2 Indienen klacht

De secretaris van de geschillencommissie is het aanspreekpunt voor klager (jij) en verweerders (Dikke Duim! B.V.).

1. In geval van vertegenwoordiging vraagt de geschillencommissie de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt. Eventueel kan de geschillencommissie besluiten om rechtstreeks contact met jou te zoeken.
2. Indien jouw klacht onvoldoende informatie bevat om tot een adequate afhandeling te komen, stelt de commissie jou in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. Anoniem ingediende klachten komen niet voor behandeling in aanmerking.
4. Een klacht is niet ontvankelijk als de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan of de gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een advies of oordeel niet meer mogelijk is.
5. De commissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij jou, bij degene over wie is geklaagd door middel van toezending klachtbrief en licht de directeur in.
6. Jij als klager ontvangt een machtigingsformulier met verzoek om toestemming aan de geschillencommissie voor het beschikbaar stellen van (onderdelen van) het dossier ten behoeve van het onderzoek naar de (toedracht van de) klacht.
7. Nadat jij en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft hun standpunt schriftelijk hebben kenbaar gemaakt, stelt de commissie hen in beginsel binnen vier weken na indiening van de klacht in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord, waarvan alleen om zwaarwegende redenen kan worden afgeweken. De klachtencommissie stelt een datum vast voor de hoorzitting en vermeldt bij de uitnodiging de namen en functie van de leden van de klachtencommissie die de klacht zullen behandelen.

3.3 Oordeel geschillencommissie en reactie directeur

De commissie zal in principe binnen zes weken na indiening van jouw klacht degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van haar oordeel van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Als de geschillencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, laten zij dit schriftelijk, binnen de gestelde termijn aan jou en degene op wie de klacht betrekking heeft weten. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld onder paragraaf 2.3 onder 3 en/of 4 is bepaald.

Indien de geschillencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk aan jou en degene op wie de klacht betrekking heeft mede. De klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtencommissie verzoekt jou dan om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien je hiertoe niet bereid bent en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

4. **Schadeclaim**

Indien de klacht conform paragraaf 2.3 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar/ aansprakelijkheidsverzekeraar van Dikke Duim! B.V.. Je ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor jou in staan vermeld. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar/ aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met jou, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van genoemde termijnen worden afgeweken. De termijnen opgenomen onder paragraaf 3.3 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding.

5. **Overige bepalingen**

5.1 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg aan jou die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en jij meldt dat de klacht ook bij andere zorgaanbieders is ingediend. Als jij het op prijs stelt kan een gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders volgen. De klachtenfunctionaris neemt dan contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. De klachtenfunctionaris spreekt namens Dikke Duim! B.V. met de andere zorgaanbieders af 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 en wie de coördinatie verzorgt.

5.2 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien je al eerder een traject hebt doorlopen uit paragraaf 2.3 en je kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van jou is ontvangen. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

5.3 Geschilleninstantie

Als jouw klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar jouw tevredenheid is opgelost en je daarin niet berust, is er sprake van een geschil. Jij als klager kunt dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie. Dikke Duim! B.V. is aangesloten bij de geschillencommissie van Solopartners. Dit is een onpartijdige, deskundige commissie die jouw geschil beoordeelt en waarvan je een bindende uitspraak ontvangt. Dat betekent dat jij en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kun je kijken op: www.solopartners.nl

Je kunt alleen rechtstreeks - zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien er niet van jou verlangd mag worden, onder de gegeven omstandigheden, dat jij jouw klacht over een betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient. Let op hier zijn wel kosten aan verbonden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het onder 3.3. bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.

5.4 Geheimhouding en registratie

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Indien de klacht conform 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. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

5.5 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Dikke Duim! B.V. bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het (medisch) cliëntdossier. Een klachtendossier wordt twee jaar bewaard.

5.6 Kosten

De behandeling van klachten op basis van deze regeling is kosteloos. De kosten voor externe, op jouw initiatief of op het initiatief van Dikke Duim! B.V. zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door jou of Dikke Duim! B.V. bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van jou en Dikke Duim! B.V.

5.7 Verslaglegging

Verslaglegging over het aantal en de aard van de binnen Dikke Duim! B.V. behandelde uitingen van ontevredenheid en klachten en de strekking van haar oordelen vindt geanonimiseerd plaats in de kwartaalrapportages Kwaliteit en Veiligheid. In deze rapportages worden tevens

verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd. De klachtenfunctionaris brengt aan Dikke Duim! B.V. jaarlijks, voor 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aangaande het voorgaande kalenderjaar, met betrekking tot het aantal en de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen. Een beknopte evaluatie van de werkbaarheid van de klachtenregeling maakt deel uit van dat verslag, alsmede een evaluatie van de werkzaamheden van de geschillencommissie. In het verslag wordt tevens aandacht besteed aan de nevenactiviteiten van de leden van de klachtencommissie. Na verslaglegging door de geschillencommissie draagt Dikke Duim! B.V. er zorg voor dat –met inachtneming van hetgeen door de geschillencommissie is verwoord– het gedeelte van het verslag van de geschillencommissie duidelijk naar voren komt in een door Dikke Duim! B.V. verder samen te stellen openbaar verslag. In het openbaar verslag beschrijft Dikke Duim! B.V. de volgende onderwerpen: - een beknopte beschrijving van de klachtenregeling; - de wijze waarop Dikke Duim! B.V. de regeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht; de samenstelling van de geschillencommissie; - in welke mate de geschillencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten waarbij de onafhankelijkheid van Dikke Duim! B.V., de termijnen waarop uitspraak wordt gedaan dan wel daarvan wordt afgeweken, het waarborgen van het daadwerkelijk plaatsvinden van hoorzittingen en de bijstand van partijen heeft plaats gevonden.

Het jaarverslag wordt door de geschillencommissie tevens verstrekt aan een kwaliteitsfunctionaris van Dikke Duim! B.V. die naar aanleiding van het verslag vanuit hun expertise hun bevindingen aan Dikke Duim! B.V. rapporteren. De ambtelijk secretaris zal ten behoeve van het opmaken van deze verslagen voor zowel Dikke Duim! B.V. als de geschillencommissie ondersteunende activiteiten verrichten. Het jaarverslag wordt door Dikke Duim! B.V. voor 1 juni van het lopende kalenderjaar toegezonden aan de NZA.

5.8 Vaststelling, wijziging en evaluatie

Deze procedure wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directeur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris en geschillencommissie. De directeur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als wenselijk. De directeur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de geschillencommissie.