



Klachtenregeling DCG

Klachten Patiënten

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Uitleg verschillende begrippen (woorden)	2
3. Laten weten dat u niet tevreden bent.....	3
4. Hoe wordt uw klacht behandeld	4
5. Wat u verder nog moet weten.....	8

1. Inleiding

Bij Dialyse Centrum Groningen (DCG) doen we ons best voor u. Onze medewerkers willen u goed behandelen en met respect met u omgaan. Toch kan er iets misgaan waar u ontevreden over bent. Wij nemen uw klachten heel serieus. We willen uw klacht goed oplossen en zorgen dat u ons weer vertrouwt.

Ook leren wij van uw klachten. Door uw klacht kunnen wij onze zorg verbeteren.

Wat kunt u doen?

Heeft u een vraag of een klacht? Bespreek dit dan eerst op uw eigen afdeling. Praat met de persoon over wie het gaat. Dit kan een verpleegkundige zijn, maar ook een teamleider of een arts. Vaak vinden we dan meteen een oplossing.

Hulp van de klachtenfunctionaris

U kunt ook gratis hulp vragen aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris helpt u om een oplossing te vinden. We zoeken eerst naar een makkelijke oplossing door te praten.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

- E-mail: klachtenfunctionaris@dcg.nl
- Telefoon: 050-3619444 (vraag naar de klachtenfunctionaris voor patiënten)

Een officiële klacht

Bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u een officiële klacht indienen.

Deze klachtenregeling legt uit hoe DCG met klachten omgaat. Dit doen wij volgens de regels van de [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\)](#):

- Artikel 13 Wkkgz: De zorgaanbieder treft een schriftelijke regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten.
- Artikel 15 Wkkgz: De zorgaanbieder wijst een of meer personen aan die de klager kosteloos adviseren over de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

2. Uitleg verschillende begrippen (woorden)

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling gebruiken we een aantal moeilijke woorden. Hieronder leest u wat deze woorden betekenen:

1. **Aangeklaagde:** de persoon over wie de klacht gaat.
2. **Cliëntenraad:** een groep mensen die opkomt voor de belangen van alle patiënten. Dit moet volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ 2018).
3. **Patiënt:** de persoon die zorg krijgt of heeft gekregen van de zorgverlener.
4. **Geschil:** een klacht waar u nog steeds ontevreden over bent, ook na gesprekken met de zorgverlener.
5. **Inspecteur:** een medewerker van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Zij controleren of de zorg goed is.
6. **Klacht:** u bent ontevreden over hoe de zorg is gegaan of over wat er is gebeurd (of juist niet is gebeurd).
7. **Klachtenfunctionaris:** een onpartijdig persoon die u helpt bij uw klacht en probeert te bemiddelen. Dit is verplicht volgens de Wkkgz.
8. **Klachtenonderzoekscommissie:** een groep mensen die de klacht onderzoekt en advies geeft aan de directie.
9. **Klager:** de patiënt, een familieverbant of een vertegenwoordiger die de klacht indient.
10. **Leidinggevende:** de baas van de zorgverlener.
11. **Oordeel:** een brief van de directie. Hierin staat wat zij van de klacht vinden en welke stappen zij gaan nemen.
12. **Directie:** de raad van bestuur van het DCG.
13. **Schadeclaim:** een klacht waarbij u vraagt om een betaling (geld) voor schade.
14. **Termijn:** de tijd die de directie heeft om te reageren. Dit is meestal 6 weken. Soms mag dit 4 weken langer duren.
15. **Vertegenwoordiger:** iemand die namens de patiënt praat als de patiënt dat zelf niet kan.
16. **Wet:** de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).
17. **Zorg:** de hulp die u krijgt van het Dialyse Centrum Groningen.
18. **Zorgaanbieder:** de organisatie of de persoon die de zorg geeft.
19. **Zorgverlener:** de persoon die voor zijn of haar beroep zorg aan u geeft.

Toelichting

f. klacht

In de wet staat dat een klacht gaat over hoe iemand zich heeft gedragen. Dit kan ook gaan over iets wat iemand is vergeten te doen, of over een besluit waar u het niet mee eens bent.

k. oordeel

De directie schrijft een brief over uw klacht. In die brief leggen zij uit waarom ze een bepaalde keuze maken. Als er iets moet veranderen in de zorg, schrijven ze ook op wanneer dat klaar is. Soms is de brief alleen een bericht om te vertellen hoever ze zijn met het onderzoek.

3. Laten weten dat u niet tevreden bent

Artikel 2. Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?

Bent u niet tevreden? Dan kunt u dit bespreken met:

1. De zorgverlener of medewerker waar u ontevreden over bent.
2. De leidinggevende van deze afdeling.
3. De klachtenfunctionaris.

Artikel 3. De zorgverlener/ medewerker en of diens leidinggevende

1. De medewerker maakt op korte termijn tijd voor een gesprek met u. Er kunnen andere mensen bij het gesprek komen om te helpen, behalve als u dit niet wilt.
2. De medewerkers vertellen u over de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. De medewerkers bespreken uw onvrede in hun team om de zorg te verbeteren. Dit gebeurt anoniem (zonder uw naam), tenzij u toestemming geeft.
4. Praat u liever met een leidinggevende? Dat kan. De zorgverlener is daar meestal bij, tenzij u of de leidinggevende dat liever niet heeft. De medewerker wordt wel altijd geïnformeerd over wat u heeft gezegd.
5. Kunt u samen geen oplossing vinden? Dan wijst de medewerker of leidinggevende u de weg naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk. De directie mag zich niet bemoeien met hoe hij of zij uw klacht behandelt.
2. De taken van de klachtenfunctionaris zijn:
 - U uitleg geven over de klachtenregels.
 - U helpen als u een klacht wilt opschrijven.

- Bemiddelen om de klacht samen op te lossen.
 - U helpen als u een officiële klacht of een schadeclaim (om geld te vragen) wilt indienen.
 - De directie snel laten weten welke stap u heeft gekozen.
3. De klachtenfunctionaris helpt om de problemen tussen u en de zorgverlener op te lossen..
 4. De directie schrijft precies op wat de taken van de klachtenfunctionaris zijn.
 5. De klachtenfunctionaris houdt een lijst bij van alle klachten en schrijft hier rapporten over voor de directie. Uw privacy is hierbij altijd beschermd volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
 6. Wordt de klachtenfunctionaris tegengewerkt? Dan kan hij of zij dit direct melden bij de directie.
 7. Als de directie niet helpt, kan de klachtenfunctionaris naar de Raad van Toezicht stappen.

Toelichting

Lid 1

De zorgaanbieder mag niet zeggen wat de klachtenfunctionaris moet doen in een dossier. Hij beslist zelf hoe hij zijn werk doet.

Lid 3

De klachtenfunctionaris probeert een oplossing te vinden waar iedereen blij mee is. Dit heet bemiddeling. Het doel is dat u en de zorgverlener weer goed met elkaar om kunnen gaan. Dit staat in het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Lid 6 en lid 7

De wet beschermt de klachtenfunctionaris. Hij mag niet gestraft worden omdat hij een klager helpt. Als er problemen zijn met de directie, kan hij hulp vragen bij de Raad van Toezicht.

4. Hoe wordt uw klacht behandeld

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. U stuurt uw klacht naar de klachtenfunctionaris. Dit kan op twee manieren:
 - Het liefst via een brief of e-mail.
 - Kan het niet anders? Dan mag u de klacht ook vertellen via de telefoon. De klachtenfunctionaris schrijft uw verhaal dan op.
2. Wie mag een klacht indienen?
 - De patiënt zelf (of iemand anders met toestemming van de patiënt).
 - De wettelijke vertegenwoordiger (bijvoorbeeld een mentor of ouder).

- Nabestaanden (familie van een patiënt die is overleden).
3. U mag zich bij de klacht laten helpen door iemand die u vertrouwt (een gemachtigde).
 4. Vindt u dat u onterecht niet als vertegenwoordiger wordt gezien? Dan mag u daar ook een klacht over indienen.
 5. Is de klacht te oud en kunnen we niet meer onderzoeken wat er is gebeurd? Dan hoort u dat van de klachtenfunctionaris.

Toelichting

Lid 1

Een klacht is pas officieel als deze op papier of in de e-mail staat.

Lid 2

In de Wkkgz staat precies wie een klacht mag indienen als een patiënt is overleden. Dit zijn:

- *De echtgenoot of partner.*
- *Kinderen, ouders, broers of zussen.*
- *Mensen die financieel afhankelijk waren van de overledene.*

Lid 3

Soms is er discussie of een patiënt zelf nog beslissingen kan nemen (wilsbekwaamheid). Als een vertegenwoordiger vindt dat hij of zij onterecht is overgeslagen bij een besluit, mag diegene daarover klagen volgens de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

Artikel 6. Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Heeft u een klacht gestuurd? Dan krijgt u binnen 5 werkdagen een bericht dat wij de klacht hebben ontvangen. De klachtenfunctionaris belt u daarna om te praten over hoe we de klacht gaan behandelen.
2. U kiest daarna zelf hoe we de klacht verder behandelen:
 - **A. Registratie:** U wilt alleen dat wij weten wat er is gebeurd, zodat we ervan kunnen leren. U hoeft geen officieel antwoord (oordeel).
 - **B. Oplossing of bemiddeling:** De klachtenfunctionaris helpt u om samen met de zorgverlener een oplossing te vinden.
 - **C. Een oordeel:** De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht. De directie schrijft daarna een officiële brief over wie er gelijk heeft.
 - **D. Schadevergoeding:** Wilt u geld voor schade? Dan gaat de klacht naar de verzekering van het DCG.
3. Soms is een combinatie mogelijk (bijvoorbeeld bemiddeling én een officiële brief). Dit overleggen we met u.

Artikel 7. Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris werkt snel. Hij of zij luistert goed naar u en zoekt naar een oplossing.
2. Wat doet de klachtenfunctionaris?
 - Hij of zij praat met u en de zorgverlener om te kijken of u er samen uitkomt. Dit noemen we bemiddeling.
 - U krijgt binnen 4 weken een bevestiging van de afspraken.
3. Bent u tevreden met de oplossing? Dan stopt de klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris schrijft dit op.
4. Bent u **niet** tevreden? Dan kunt u om een officieel oordeel (een brief van de directie) vragen. De tijd waarbinnen de directie moet reageren, begint op de dag dat u dit officieel vraagt.

Toelichting

De wet wil dat we problemen snel en makkelijk oplossen. Daarom mag u uw onvrede eerst gewoon vertellen. Maar wilt u een officieel antwoord (oordeel)? Dan moet de klacht op papier of in een e-mail staan. Zo weten we precies wanneer de tijd (de termijn) voor de directie begint.

Artikel 8. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

Soms vraagt de directie aan een speciale groep mensen (de commissie) om de klacht te onderzoeken. Voor dit onderzoek gelden deze regels:

- U weet precies wie uw aanspreekpunt is.
- Er is een duidelijke manier van onderzoeken.
- De commissie gebruikt eerlijke informatie en documenten.
- De commissie geeft een advies aan de directie of geeft zelf een oordeel.
- In de brief staat precies waarom deze beslissing is genomen en wat DCG gaat doen om het te verbeteren.

Artikel 9. Oordeel Directie of klachtenonderzoekscommissie

1. De directie moet binnen **6 weken** reageren. Hebben zij meer tijd nodig? Dan krijgt u een bericht. De directie mag er maximaal **10 weken** over doen.
2. Is er na 10 weken nog steeds geen oordeel? Dan hoort u waarom dat zo is. U mag dan kiezen:
 - U wacht nog even op het oordeel.
 - U stopt met de klacht bij DCG en gaat direct naar de Geschilleninstantie.

3. Bent u niet blij met het oordeel van de directie? Dan kunt u altijd naar de Geschilleninstantie stappen. In de brief van de directie staat hoe u dat doet.

Toelichting

Volgens de Wkkgz krijgt u meestal binnen 6 weken antwoord. Als het langer duurt dan 10 weken, mag u de klacht een 'geschil' noemen. U kunt dan hulp vragen bij een onafhankelijke rechter van de geschillencommissie.

Lid 2

Soms duurt een onderzoek langer dan 10 weken. Dat is de maximale tijd die de wet geeft. Als dat gebeurt, mag u uw klacht naar de Geschillencommissie Zorg sturen.

De directie of de commissie moet u dan eerst een brief sturen. In die brief leggen zij uit:

- *Waarom het onderzoek nog niet klaar is.*
- *Wanneer u wel een antwoord kunt verwachten.*

U mag dan zelf kiezen: wacht u nog even af, of gaat u direct naar de geschilleninstantie? Als u naar de geschilleninstantie gaat, stopt het onderzoek bij DCG. De directie vertelt hun kant van het verhaal dan direct aan de geschilleninstantie.

Artikel 10. In behandeling nemen schadeclaim

Wilt u een vergoeding in geld voor schade? Dan noemen we dat een schadeclaim.

1. Als u een schadeclaim indient, stuurt DCG deze door naar een speciale schadebehandelaar of naar de verzekering van DCG. Zij gaan de claim verder onderzoeken.
2. U krijgt meestal binnen 5 werkdagen een brief waarin staat dat zij uw claim hebben ontvangen. In deze brief staat ook met wie u contact kunt opnemen.
3. De schadebehandelaar of verzekering geeft binnen **6 weken** een antwoord. Soms is er meer tijd nodig voor het onderzoek. Dan kan de termijn met 4 weken worden verlengd. Soms maken we in overleg met u andere afspraken over de tijd.
4. Bij het behandelen van uw claim houden wij ons aan de regels van de **GOMA** (Gedragscode Openheid Medische Incidenten). Alleen de tijden kunnen anders zijn.
5. De regels over de tijd (de termijnen) uit artikel 9 van deze regeling gelden ook voor uw vraag om geld.

Toelichting

Schadeclaims worden altijd behandeld door de verzekering van het DCG. Zij kijken of DCG de schade moet betalen.

GOMA-regels

*In de regels van de **GOMA** staat dat een verzekering snel moet laten weten wat zij van de claim vindt. Meestal moet de verzekering binnen drie maanden een duidelijk antwoord geven. Lukt dit niet? Dan moeten zij u vertellen waarom het langer duurt en wanneer u wel antwoord krijgt.*

5. Wat u verder nog moet weten

Artikel 11. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Gaat uw klacht over verschillende organisaties die samenwerken? Dan kunnen zij de klacht samen behandelen. De klachtenfunctionaris neemt dan contact op met de andere organisaties.
2. De organisaties spreken af wie het onderzoek regelt. U krijgt dan één gezamenlijk antwoord.

Artikel 12. Opeenvolgende klachttrajecten

Kiest u na een gesprek voor een nieuwe stap (bijvoorbeeld een officieel oordeel)? Dan gelden de regels van die nieuwe stap. Informatie uit het eerste gesprek mag alleen gebruikt worden als u dat goed vindt.

Artikel 13. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting

1. Soms kan een klacht niet onderzocht worden, bijvoorbeeld omdat het te lang geleden is. U krijgt dan een brief waarin staat waarom we de klacht niet behandelen.
2. U mag uw klacht altijd zelf stoppen (intrekken). Dit moet u schriftelijk laten weten.
3. Vertelt u ons via de telefoon dat u stopt? Dan sturen wij u een brief om dit te bevestigen.
4. DCG mag stoppen met de klacht als daar een heel goede reden voor is. Bijvoorbeeld als u agressief bent tegen medewerkers.
5. Bent u het niet eens met het stoppen van de klacht? Dan kunt u dit melden bij de Geschillencommissie.

Artikel 14. Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Is de klacht niet opgelost naar uw zin? Dan is het een 'geschil'. U kunt dan naar de Geschillencommissie Ziekenhuizen gaan.
2. U mag soms direct naar de commissie stappen zonder eerst met DCG te praten, maar alleen in heel bijzondere situaties.
3. U moet uw klacht binnen één jaar naar de commissie sturen nadat u de brief van de directie heeft gekregen.

Toelichting

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. Dat betekent dat iedereen zich aan de uitspraak moet houden. Meer informatie over de geschillencommissie vindt u op de website: www.geschillencommissiezorg.nl

Artikel 15. Geheimhouding

Iedereen die helpt bij uw klacht, belooft om uw informatie geheim te houden. Dit staat ook in de Privacywet (AVG).

Artikel 16. Registratie

Klachten worden bewaard in een computerbestand. We gebruiken deze lijst om de zorg te verbeteren. Uw naam is hierbij beschermd volgens de wet.

Artikel 17. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. DCG bewaart alle papieren van de klacht in een apart dossier. Dit staat **niet** in uw medisch dossier. We bewaren het 5 jaar.
2. Er komt niets over uw klacht in uw medisch dossier te staan.

Toelichting

In de wet staat dat we uw persoonlijke gegevens meestal na twee jaar moeten verwijderen. Maar soms bewaart de directie de gegevens langer. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er een rechtszaak is of als er nog naar een schadevergoeding wordt gekeken. In de praktijk bewaren we klachten vaak vijf jaar. Wij melden dit dan netjes bij de Autoriteit Persoonsgegevens, zodat zij weten dat wij uw gegevens veilig bewaren.

Artikel 18. Overige klacht- en meldmogelijkheden

U mag uw klacht ook altijd melden bij andere organisaties, zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Artikel 19. Kosten

1. Het indienen van een klacht is gratis.
2. Betaalt u zelf voor een advocaat of een eigen deskundige? Dan moet u die kosten zelf betalen.

Artikel 20. Semesterverslag

DCG maakt twee keer per jaar een verslag over alle klachten. In dit verslag staan geen namen. We schrijven op wat we hebben geleerd van de klachten.

Artikel 21. Openbaarmaking klachtenregeling

Deze regels staan op de website van DCG. U kunt ook altijd om een geprinte versie vragen.

Toelichting

De wet (Wkkgz) zegt niet dat een jaarverslag verplicht is. Maar DCG vindt het belangrijk om dit wel te doen. Zo laten we zien wat we hebben geleerd van de klachten en hoe we de zorg voor u verbeteren.

Artikel 22. Evaluatie

1. De directie kijkt elke twee jaar of deze regels nog goed werken.
2. De directie praat hierover met de klachtenfunctionaris en de Cliëntenraad.

Artikel 23. Vaststelling en wijziging regeling

1. De directie van het DCG beslist over deze regels. Zij mogen de regels ook veranderen.
2. Voordat de directie de regels verandert, vragen zij advies aan de cliëntenraad.
3. De directie praat ook met de ondernemingsraad (OR) over de veranderingen.

Toelichting

De cliëntenraad heeft een belangrijk recht: het verzwaard adviesrecht. Dit staat in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018). Dit betekent dat de directie de regels over klachten niet zomaar kan aanpassen zonder dat de cliëntenraad het er echt mee eens is.

De ondernemingsraad (OR) heeft geen officieel recht om de regels tegen te houden. Maar het is wel goed om met hen te praten. Klachten gaan namelijk vaak over het werk van de medewerkers. Zij moeten weten wat er gebeurt als er een klacht over hen wordt ingediend.