

Klachtenregeling patiënten Diabeter Centrum Amsterdam

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht:

Mismatch tussen verwachting en prestatie/ uiting waarmee de klager aan de klachtenfunctionaris, Raad van Bestuur of zorgverlener van Diabeter Centrum Amsterdam te kennen geeft ontevreden te zijn over de zorg(verlening) door Diabeter Centrum Amsterdam met het oogmerk dat er een oplossing op dat punt zal worden gerealiseerd.

N.b. een klacht kan ook betrekking hebben op het product of handelen van externe dienstverleners aan de patiënten van Diabeter Centrum Amsterdam zoals een psycholoog, fabrikant of apotheek.

Ontevredenheid:

Door zorgverlener van patiënt, ouder of verzorger vernomen signaal van onvrede over de zorgverlening door Diabeter Centrum Amsterdam, door de zorgverlener geregistreerd met het doel dit voor andere patiënten te voorkomen.

Feed back:

Terugkoppeling/ evaluerende reactie achteraf/ het weergeven van een persoonlijke mening over het gedrag van een ander. Positieve feedback is het stimuleren van iemands gedrag. Negatieve feedback is het ontmoedigen of afremmen van iemands gedrag. Diabeter beschouwt een klacht of ontevredenheid als een vorm van feed back.

Patiënt:

Natuurlijk persoon die zorg vraagt, dan wel aan wie de zorgverleners van Diabeter Centrum Amsterdam zorg verlenen of hebben verleend.

Ouder of verzorger:

Ouder of verzorger van een minderjarige patiënt van Diabeter Centrum Amsterdam of gemachtigd door de patiënt tussen 16 en 18 jaar oud, of de vertegenwoordiger van wilsonbekwame patiënten.

Gemachtigde:

De patiënt kan een andere persoon gemachtigd hebben om namens deze een klacht in te dienen. Dit kan mondeling of per brief. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen.

Klager:

De patiënt, ouder of verzorger die een klacht uit.

Aangeklaagde:

De persoon of organisatie op wiens besluit of handelen een klacht betrekking heeft.

Medewerker:

Een bij Diabeter Centrum Amsterdam werkzame of door Diabeter Centrum Amsterdam ingehuurd persoon.

Leidinggevende:

Persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker.

Klachtenfunctionaris:

Degene binnen Diabeter Centrum Amsterdam die, conform functiebeschrijving en zonder last of ruggenspraak, belast is met de opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten.

Klachtenbemiddeling:

De begeleiding door de klachtenfunctionaris of andere bemiddelaar van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

Klachtenonderzoekscommissie:

De commissie, zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft aan de Raad van Bestuur, die op grond daarvan het schriftelijk oordeel uitbrengt.

Meldformulier:

Het meldformulier klacht of ontevredenheid in het kwaliteitsmanagementsysteem Qarebase waarop medewerkers en de klachtenfunctionaris een klacht of ontevredenheid registreren.

Corrigerende maatregel:

Maatregel om de ontevredenheid of klacht te verhelpen

Preventieve maatregel:

Maatregel om de ontevredenheid of klacht voor een volgende patiënt te voorkomen.

Schriftelijk oordeel:

Een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Diabeter Centrum Amsterdam over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Afsluitbericht:

Een schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris van Diabeter Centrum Amsterdam (of een door deze aangewezen persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling heeft geleid, eventueel aangevuld met tot welke afspraken of correctieve en zo nodig preventieve maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

Reactietermijn:

De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Diabeter Centrum Amsterdam een oordeel over de klacht aan de klager dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.

Kwaliteit & Veiligheid:

Het team dat betrokken is bij de registratie en hier rapportages (en daarmee trends) uit kan halen ten behoeve de klachtenfunctionaris, het klachtenmanagement en het managementreview.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van Diabeter Centrum Amsterdam.

Medisch Directeur:

Degene die verantwoordelijk is voor het medisch en zorginhoudelijk beleid bij Diabeter Centrum Amsterdam.

Cliëntenraad:

De Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Diabeter Centrum Amsterdam.

Geschil:

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

Geschillencommissie:

De externe geschilleninstantie waarbij Diabeter Centrum Amsterdam is aangesloten ([geschillencommissie zorg](#)).

Schadeclaim:

Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz):

In deze wet staat wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg en wat goede zorg precies inhoudt en is van toepassing op alle zorgaanbieders. Op grond van de Wkkgz moet elke zorgaanbieder goede zorg leveren, over een klachtenregeling beschikken en zich aansluiten bij een geschilleninstantie.

Hoofdstuk 2 Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling van Diabeter Centrum Amsterdam beoogt feedback (klachten, ontevredenheid) laagdrempelig in ontvangst te nemen en heeft tot doel:

- a. Recht te doen aan de belangen van de individuele patiënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van het signaal van onvrede/de klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van via het signaal van onvrede/de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen patiënt/vertegenwoordiger en zorgverlener/medewerker en/of Diabeter Centrum Amsterdam.
- d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg van Diabeter Centrum Amsterdam.
- e. Ondersteuning van de aangeklaagde

Hoofdstuk 3 Signaal van onvrede

Artikel 1

Een signaal van onvrede kan kenbaar worden gemaakt door:

- een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming
- de vertegenwoordiger van de patiënt
- diens nabestaanden
- een bezoeker

Artikel 2

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- 1 de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit
- 2 de leidinggevende
- 3 de klachtenfunctionaris

Artikel 3

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken en naar tevredenheid van beide partijen op te lossen. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek, waaronder zo nodig de klachtenfunctionaris, als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt. Het gesprek betreffende het signaal van onvrede van de klager en de eventueel bereikte oplossing wordt door zorgverlener/medewerker op hoofdlijnen schriftelijk vastgelegd op meldformulier klacht of ontevredenheid patiënt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen klager zo nodig op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van klager anoniem, of alleen met toestemming van klager, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien klager tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager tegemoet kan worden gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot de klachtenfunctionaris.
6. De leidinggevende heeft oog voor de impact op de aangeklaagde en draagt zo nodig zorg voor ondersteuning.

Hoofdstuk 4 Klachtenfunctionaris

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verricht zijn of haar werkzaamheden zonder last of ruggespraak overeenkomstig de Wkkgz en de geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Diabeter onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris de werkzaamheden in een concreet geval verricht.

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken: hij/zij
 - a. informeert patiënten, zorgverleners/medewerkers en derden over de klachtenregeling
 - b. adviseert degenen die overwegen een (schriftelijke) klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan

- c. helpt de klager en degene tegen wie of het team waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht
 - d. informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van Diabeter Centrum Amsterdam tot stand komt en zal desgevraagd de schriftelijke klacht naar de Raad van Bestuur zenden met het verzoek te komen tot een schriftelijk oordeel
 - e. informeert de Raad van Bestuur zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) deze heeft gekozen.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van de 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 de klacht betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris:
 - a. registreert de klachten die zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van de klachten zijn verricht en de resultaten daarvan
 - b. rapporteert op basis van deze registratie anoniem schriftelijk periodiek over de werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan deze bevindingen aanbevelingen verbinden
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
5. De klachtenfunctionaris wendt zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur indien deze van mening is dat hij/zij belemmerd wordt bij de vervulling van de werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij/zij bij de vervulling van de werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris de werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
6. Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, wendt de klachtenfunctionaris zich tot de Raad van Commissarissen van Diabeter Centrum Amsterdam
7. Indien de klachtenfunctionaris signaleert dat er impact is op de aangeklaagde verzoekt deze de leidinggevende van de aangeklaagde of desgewenst andere collega om ondersteuning te realiseren.

Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze registreert.
 - Een klacht kan schriftelijk / per mail worden ingediend.
 - Indien een klacht beoordeeld moet worden waarbij raadplegen van het EPD door een lid van de klachtenonderzoekscommissie noodzakelijk is, dient betrokken patiënt geverifieerd te worden a.d.h.v. naam en geboortedatum of patiëntnummer.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt
 - c. diens nabestaanden
 - d. bezoeker
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij/zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris, de klager daarover onder vermelding van de gronden.
6. Anonieme klachten over personen worden niet geregistreerd en niet in behandeling genomen. Anonieme klachten over organisatorische aspecten worden wel geregistreerd en gemeld aan de betreffende leidinggevende.

Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. 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.
2. De klager bepaalt, na informatie van en na overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van Diabeter **Centrum Amsterdam** wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd op het daarvoor bestemde meldformulier klacht of ontevredenheid patiënt en geanalyseerd conform artikel

17. Diabeter kijkt of er aspecten in de onvrede naar voren komen waar van geleerd kan worden.
- b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling
 - c. verzoek om een schriftelijk oordeel: de klachtenfunctionaris legt desgevraagd de schriftelijke klacht van klager voor aan de Raad van Bestuur of klager wendt zich schriftelijk rechtstreeks tot de Raad van Bestuur
 - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar.
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk.
 4. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.

Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris:
 - a. kan met klager volgens artikel 6 onder 2b afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met het team 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 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
2. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af middels een afsluitbericht en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 onder a.
3. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen (*artikel 8*), waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een schriftelijk oordeel van Diabeter **Centrum Amsterdam**.
4. Na het indienen van het verzoek van klager om een schriftelijk oordeel, is de klachtenfunctionaris aanspreekpunt voor klager namens zorgaanbieder.

Artikel 8 Klachtenonderzoek ten behoeve van het uitbrengen van een schriftelijk oordeel door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan op basis van het ontvangen schriftelijk verzoek van klager om een schriftelijk oordeel, besluiten advies te vragen aan de interne Klachtenonderzoekscommissie.
2. De Klachtenonderzoekscommissie brengt, binnen de daarvoor door de Raad van Bestuur gestelde termijn, schriftelijk en voorzien van een deugdelijke motivering advies over de schriftelijke klacht uit aan de Raad van Bestuur. Het advies kan tevens adviezen ter oplossing van de klacht bevatten. De Klachtenonderzoekscommissie kan besluiten

klager en/of aangeklaagde te horen. De Klachtenonderzoekscommissie kan besluiten een (externe) deskundige in te schakelen.

3. In geval van een verzoek om een schriftelijk oordeel verzoekt de klachtenfunctionaris de klager toestemming om de Raad van Bestuur en Klachtenonderzoekscommissie schriftelijk te informeren over de standpunten van klager en aangeklaagde, de wensen van klager omtrent het afhandelen van de klacht en de verkende oplossingsrichtingen.
4. In geval van een verzoek om een schriftelijk oordeel wordt klager verzocht toestemming te verlenen aan de Raad van Bestuur en Klachtenonderzoekscommissie om kennis te nemen van het (na verificatieprocedure juiste) medisch en verpleegkundig dossier voor zover betrekking hebbende op de schriftelijke klacht.
5. De Raad van Bestuur baseert het schriftelijk oordeel op, indien aanwezig, het advies van de Klachtenonderzoekscommissie, het schriftelijk verslag van de klachtenfunctionaris en indien nodig de medische gegevens van patiënt. Afwijking van het advies van de Klachtenonderzoekscommissie wordt door de Raad van Bestuur deugdelijk gemotiveerd in het schriftelijk oordeel.
6. De Raad van Bestuur ziet toe op de opvolging van overgenomen adviezen, c.q. correctieve en preventieve maatregelen.

Artikel 9 Klachtenonderzoekscommissie

1. De Klachtenonderzoekscommissie wordt samengesteld en benoemd door de Raad van Bestuur.
2. De voorzitter van de Klachtenonderzoekscommissie is niet werkzaam of gedurende tenminste 2 jaar niet werkzaam geweest voor of bij Diabeter.
3. De Klachtenonderzoekscommissie stelt een huishoudelijk reglement op, waarin samenstelling, benoeming en werkwijze worden vastgesteld. Dit reglement wordt ter instemming aan de Raad van Bestuur en ter advisering aan de Medische Staf en Cliëntenraad voorgelegd.

Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur geeft in het schriftelijk oordeel haar oordeel over de klacht met in achtname van het bepaalde in art. 8 lid 5.
2. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur 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 in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.
3. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan

de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. Diabeter Centrum Amsterdam vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 11 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar van Diabeter Centrum Amsterdam.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen klachtbehandeling

Artikel 12 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Diabeter Centrum Amsterdam met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 13 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager één van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 14 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling

1. 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. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen. Klachtenfunctionaris zal op verzoek van klager de klacht aan Raad van Bestuur voorleggen ter behandeling conform art. 6 lid 2c.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Diabeter Centrum Amsterdam wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan de Raad van Bestuur besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 15 Geschilleninstantie Zorg

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks - zonder oordeel van Diabeter Centrum Amsterdam te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem/haar in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Diabeter Centrum Amsterdam in het kader van de zorgverlening bij Diabeter Centrum Amsterdam indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van Diabeter Centrum Amsterdam worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Artikel 16 Geheimhouding

Een ieder 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.

Artikel 17 Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in de database (Qarebase) worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel review, terugkoppeling aan het verantwoordelijk management teneinde relevante verbetermaatregelen op het gebied van kwaliteit van zorg te treffen en communiceren naar medewerkers.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Diabeter Centrum Amsterdam bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt na sluiting van het dossier maximaal vijf jaar bewaard, tenzij er een juridische procedure in de casus aanhangig is gemaakt.
2. Informatie of documenten met betrekking tot een klacht hoort niet thuis in het medisch dossier van de patiënt.

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 20 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. 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 betrokken partij(en) zelf.

Artikel 21 Jaarverslag

Diabeter Centrum Amsterdam brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door Diabeter Centrum Amsterdam behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 22 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling is daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Diabeter Centrum Amsterdam geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 23 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht. In afwijking van dit artikel vindt het eerste jaar een evaluatie plaats na een half jaar na inwerkingtreding van de regeling.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de Cliëntenraad en de Klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de Klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Cliëntenraad en de Medische Staf Diabeter Centrum Amsterdam.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 april 2023
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling patiënten Diabeter Centrum Amsterdam