

 <small>MEDISCH DIAGNOSTISCHE CENTRA</small>	Klachtenreglement Atalmedical	SP.MAPR/073 Versie: 004
	GELDIG	Pagina: 1/7

Wijzigingen t.o.v. vorige versie:
 2-Jaarlijks gereviseerd.

Autorisatie: Pronk - Admiraal, C.J.

Geldig per: 25.09.2020 Printdatum: 03.12.2020	Paraaf:
--	----------------

Bestemming: Website Atalmedical

 atalmedial <small>MEDISCH DIAGNOSTISCHE CENTRA</small>	Klachtenreglement Atalmedial	SP.MAPR/073
	GELDIG	Versie: 004 Pagina: 2/7

KLACHTENREGLEMENT ATALMEDIAL

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
ALGEMENE BEPALINGEN	3
Artikel 1 Begripsomschrijving	3
Artikel 2 Uitgangspunten bij de klachtenopvang/behandeling	4
TRAJECT KLACHT INDIENEN EN AFHANDELEN	4
Artikel 3 Indienen van klachten	4
Artikel 4 Klachtenfunctionaris	5
Artikel 5 Vervolg klachtentraject	5
OFFICIELE KLACHT NAAR DE RAAD VAN BESTUUR	6
Artikel 6	6
Artikel 7	6
Artikel 8	6
GESCHILLENCOMMISSIE	7
Artikel 9 Geschillencommissie	7
SLOTBEPALINGEN	7
Artikel 10 Bekendmaking van het klachtenreglement.	7
Artikel 11 Niet voorziene gevallen	7
Artikel 12 Vaststellen en wijzigen klachtenreglement	7
Artikel 13 Evalueren en actualiseren klachtenreglement	7
Artikel 14 Inwerkingtreding van het klachtenreglement	7

1. VOORWOORD

Atalmedial streeft ernaar om u tijdige, betrouwbare en klantvriendelijke diensten te verlenen. We vinden het dan ook belangrijk wat u als cliënt vindt van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Atalmedial. Uw tips voor verbeteringen, uw complimenten en uw klachten stellen wij erg op prijs. Dit geeft ons de kans om te verbeteren. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over (delen van) onze zorg of overige dienstverlening. Wanneer u niet tevreden bent, dan kunt u dit het beste bespreken met de betrokken medewerker of met diens leidinggevende. Wellicht kan deze medewerker of zijn leidinggevende direct met een goede oplossing komen of een misverstand rechtzetten.

Deze directe benadering is echter niet voor iedereen en in alle omstandigheden even gemakkelijk. Als u liever uw klacht niet direct met onze medewerkers bespreekt, of uw klacht wordt niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zij kijkt samen met u welke mogelijkheden er zijn om iets aan uw probleem of klacht te doen. In veel gevallen vervult zij een bemiddelende rol bij het oplossen van uw onvrede of klacht.

In dit klachtenreglement wordt de procedure aangegeven, volgens welke u uw klacht kunt indienen, hoe uw klacht behandeld wordt en hoe gestreefd wordt naar een adequate afhandeling. Wij beogen u zo een gemakkelijke ingang te bieden om uw klacht met ons te delen. Daarmee biedt u ons een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

	Klachtenreglement Atalmedial	SP.MAPR/073
	GELDIG	Versie: 004 Pagina: 3/7

ALGEMENE BEPALINGEN

Atalmedial is erkend als zorginstelling in het kader van de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi).

1. [Artikel 1 Begripsomschrijving](#)

Voor de toepassing van dit reglement zijn de meest relevante begrippen gedefinieerd, als volgt:

Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Cliënt of patiënt: natuurlijke persoon die gebruik wil maken van de dienstverlening van Atalmedial, dan wel aan wie Atalmedial zorg verleent of heeft verleend.

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

Inspecteur: een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Klacht: een uiting van onvrede ingediend bij een medewerker van Atalmedial of bij de klachtenfunctionaris, over een handeling of het nalaten van een handeling jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening.

Klachtenfunctionaris degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie van de zorgaanbieder, belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en met ondersteuning van- en advisering aan cliënten/patiënten hieromtrent.

Klager: de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.

Leidinggevende: medewerker van Atalmedial met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de medewerkers en met verantwoordelijkheid voor verloop van het zorgproces naar de bedoeling van de organisatie.

Oordeel: een schriftelijke mededeling van Atalmedial, 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 Atalmedial.

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

Termijn: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder 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 patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt.

	Klachtenreglement Atalmedial	SP.MAPR/073
	GELDIG	Versie: 004 Pagina: 4/7

Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Zorg: Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Atalmedial.

Zorgaanbieder: Atalmedial, diagnostiek in zorg.

Zorgverlener (dan wel medewerker): een medewerker van Atalmedial, die beroepsmatig zorg verleent dan wel werkzaam is in de ondersteunende diensten.

Artikel 2 Uitgangspunten bij de klachtenopvang/behandeling

Met dit klachtenreglement beoogt Atalmedial :

- invulling te geven aan het gestelde in de Wkkgz;
- een overzichtelijke handleiding te bieden voor cliënten/patiënten en hun relaties inzake het indienen en de afhandeling van een klacht;
- afhandeling van een klacht volgens eenduidige procedures en binnen vastgestelde termijnen en
- zorgvuldige documentatie van klacht, onderzoek en maatregelen.

Voorts:

- Bij ernstige klachten wordt de Raad van bestuur direct op de hoogte gesteld en vindt de afhandeling in overleg met de Raad van bestuur plaats.
- Bij ernstige klachten wordt door, of namens, de Raad van bestuur overwogen of en wanneer melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) geïndiceerd is;
- Indien klager en de verantwoordelijk manager niet tot een adequate afronding van de klacht kunnen komen kan de klacht door de klager officieel voorgelegd worden aan de Raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan de klager, indien deze dit wenst, hierbij ondersteunen.
- De Raad van bestuur kan zich bij de afhandeling van een aldus voorgelegde klacht laten adviseren door een klachtenadviesraad die ad hoc samengesteld wordt;
- Persoonlijke gegevens van de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun bij de afhandeling van klachten bekend is geworden. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van dienstverband respectievelijk beëindiging van deelname aan de klachtenadviesraad;
- Medewerkers van Atalmedial zijn gehouden aan een snelle en adequate afhandeling van klachten.

2. TRAJECT KLACHT INDIENEN EN AFHANDELEN

1. Artikel 3 Indienen van klachten

Atalmedial staat open voor klachten en alle Atalmedial medewerkers werken mee aan het laagdrempelig indienen/ontvangen van klachten.

- Klachten worden door of namens de cliënt/patiënt mondeling (ter plaatse of telefonisch via het Klant Contactcentrum) of schriftelijk via het contactformulier op de website van Atalmedial ingediend bij een medewerker of bij de leidinggevende. Wij verwijzen u naar onze website voor de procedure.

<https://www.atalmedial.nl/contact/>

	Klachtenreglement Atalmedial	SP.MAPR/073
	GELDIG	Versie: 004 Pagina: 5/7

- Wordt uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, of neemt u liever direct contact op met de klachtenfunctionaris van Atalmedial, dan kunt u uw klacht zowel telefonisch als via de website indienen bij de klachtenfunctionaris. De actuele gegevens omtrent de bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris staan vermeld op de website van Atalmedial. Met verwijzing naar de website van Atalmedial: <https://www.atalmedial.nl/uw-mening/ik-heb-een-klacht/>

Artikel 4 Klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager bij het indienen en tijdens het afhandelen van de klacht.
- De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de geldende beroepsnormen en de functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- Aan de ondersteuning door de klachtenfunctionaris zijn voor de klager geen kosten verbonden.
- De klachtenfunctionaris coördineert en bewaakt de afhandeling (onderzoek - maatregel - controle - afhandelen) van de klachten via het klachten- en meldingssysteem.

Artikel 5 Vervolg klachtentraject

Bij het vervolgtraject zijn onder andere de volgende aandachtspunten van belang: in het geval van een mondelinge klacht worden er duidelijke afspraken met de klager gemaakt over het vervolgtraject;

- in geval van een schriftelijke klacht wordt er een ontvangstbevestiging aan de klager verzonden;
- manager van de desbetreffende afdeling is verantwoordelijk voor een zorgvuldig onderzoek naar de oorzaak en maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- de afhandeling van de klacht wordt namens de Raad van Bestuur gecontroleerd op volledigheid en zorgvuldigheid door de klachtenfunctionaris;
- de afhandeling vindt, zover dit mogelijk is, binnen 6 weken na melding/registratie plaats.
- indien de wettelijke afhandelingstermijn van 6 weken overschreden wordt, zal de klager op de hoogte gesteld worden, en zal uitstel tot maximaal 10 weken na de registratie besproken worden, met reden omkleed.
- klachten worden geregistreerd in het digitale klachten- en meldingssysteem en gerapporteerd aan het management en aan de Raad van bestuur. De inhoud van de rapportage wordt gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

 atalmedial <small>MEDISCH DIAGNOSTISCHE CENTRA</small>	Klachtenreglement Atalmedial	SP.MAPR/073 Versie: 004
	GELDIG	Pagina: 6/7

OFFICIELE KLACHT NAAR DE RAAD VAN BESTUUR

Artikel 6 Indienen officiële klacht bij de Raad van Bestuur

Indien klager en de verantwoordelijke manager, al dan niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris, niet tot een adequate afronding van de klacht kunnen komen, kan de klacht door de klager officieel voorgelegd worden aan de Raad van bestuur. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager in deze.

- De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager bij het indienen van een officiële klacht;
- de officiële klacht aan de Raad van bestuur wordt altijd schriftelijk ingediend; dit mag ook per email, via de klachtenfunctionaris;
- de oorspronkelijke klacht en de reden van escalatie naar de Raad van bestuur worden vermeld.

Artikel 7 Afhandeling officiële klacht bij de Raad van bestuur

Na ontvangst bepaalt de Raad van Bestuur of de klacht direct afgehandeld kan worden dan wel of er raadpleging dient plaats te vinden van een samen te stellen klachtenadviesraad.

- Klager ontvangt een ontvangstbevestiging van deze officiële klacht en een indicatie van de afhandelingstermijn;
- de wettelijke afhandelingstijd van 6 weken gaat opnieuw in bij ontvangst van de officiële klacht door de Raad van bestuur;
- betrokken manager wordt geïnformeerd over de ontvangen klacht en er wordt een indicatie vastgesteld van de afhandelingstermijn;
- de klachtenfunctionaris ontvangt alle correspondentie met de klager en zorgt voor toevoeging aan het digitale dossier.

Artikel 8 De klachtenadviesraad

- waar van toepassing laat de Raad van Bestuur zich door de manager kwaliteitszorg adviseren bij de samenstelling van de Klachtenadviesraad;
- de manager kwaliteitszorg coördineert de activiteiten van de klachtenadviesraad, bewaakt de termijnen, draagt zorg voor verslaglegging en communicatie naar de Raad van bestuur;
- beoogde leden van de klachtenadviesraad worden officieel verzocht om zitting te nemen in deze adviesraad;
- de klachtenadviesraad adviseert de Raad van Bestuur bij de verdere afhandeling van de klacht.

 atalmedial <small>MEDISCH DIAGNOSTISCHE CENTRA</small>	Klachtenreglement Atalmedial	SP.MAPR/073 Versie: 004
	GELDIG	Pagina: 7/7

GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 9 Geschillencommissie

De Wkkgz bepaalt dat iedere zorgverlener bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie dient te zijn aangesloten. Atalmedial is aangesloten bij de Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht door de Raad van bestuur, conform deze regeling, en de klager daarin niet berust, kan de klager de afhandeling van de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Een geschil dient binnen een jaar na dagtekening van het oordeel cq. de afhandeling van de Raad van bestuur te worden voorgelegd door de klager bij de Geschillencommissie. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 10 Bekendmaking van het klachtenreglement.

De Raad van bestuur van Atalmedial zorgt dat dit reglement op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten/patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor publiek toegankelijke deel van de website van Atalmedial geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten/patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 11 Niet voorziene gevallen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de van Raad van bestuur, gehoord hebbende de klachtenfunctionaris en de manager kwaliteitszorg.

Artikel 12 Vaststellen en wijzigen klachtenreglement

Dit klachtenreglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van bestuur.

Artikel 13 Evalueren en actualiseren klachtenreglement

Binnen twee jaar na inwerkingtreding evalueert en actualiseert de Raad van bestuur dit reglement. Hierbij betreft de Raad van bestuur in ieder geval de klachtenfunctionaris en de manager kwaliteitszorg.

Artikel 14 Inwerkingtreding van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement is in werking getreden op 1 januari 2017.