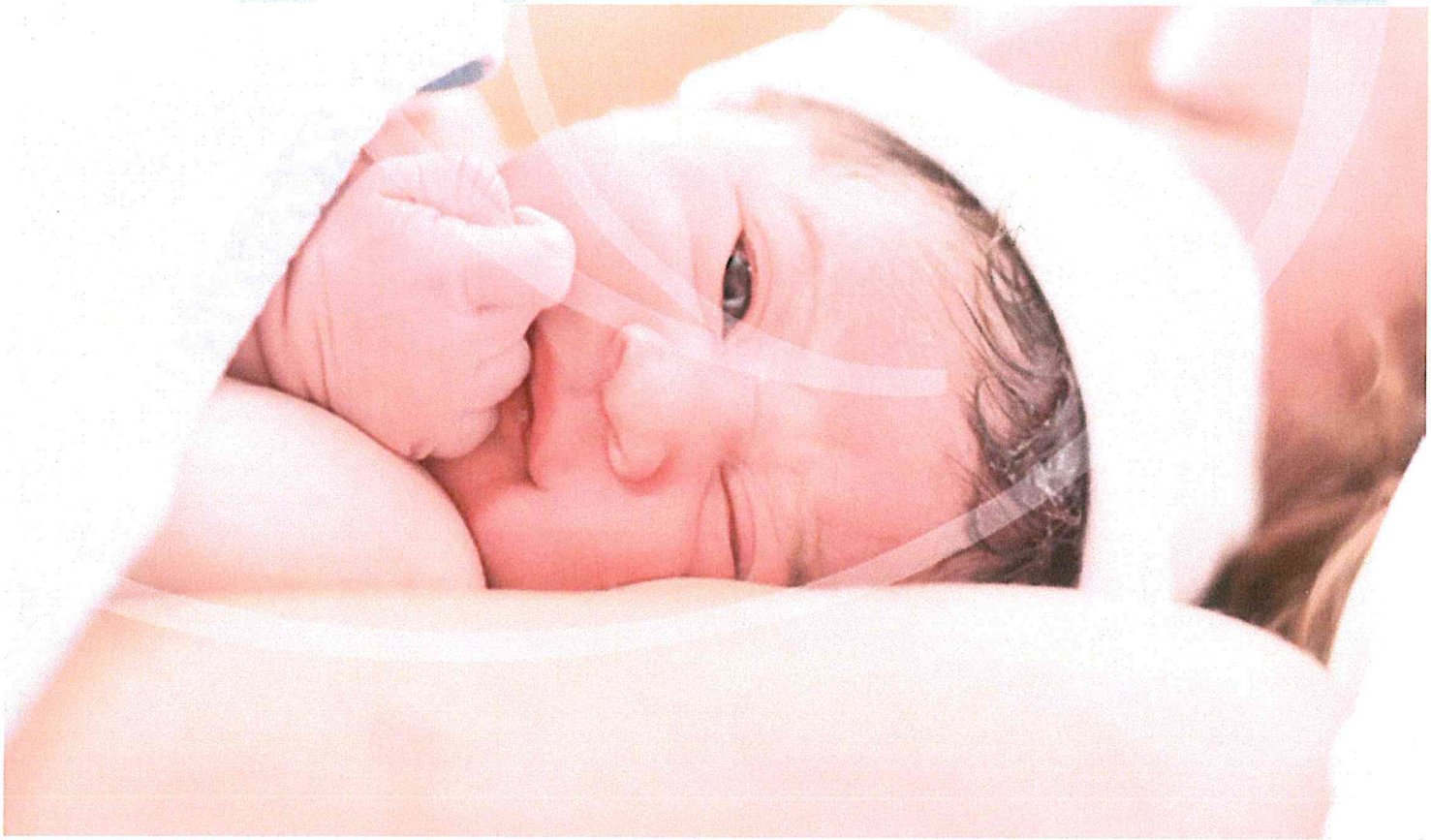

Klachtenregeling KNOV

voor cliënten en hun naasten

Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen

Colofon

Deze klachtenregeling is een publicatie van de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV).

© 2016 Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen, oktober 2016

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KNOV. U kunt deze uitgave ook inzien via www.knov.nl

Contact KNOV
Postbus 2001
3500 GA Utrecht
T +31 (0)30 282 31 00
E info@knov.nl

Inhoud

Inleiding 5

1 Algemeen 6

Artikel 1 Begripsbepalingen 6

Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling 8

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling 8

2 Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling 9

Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling 9

Artikel 5 Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid) 9

Artikel 6 Besluit tot indienen of intrekken klacht 9

Artikel 7 Afhandeling klachten in ketenzorg 10

Artikel 8 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling 11

Artikel 9 Geheimhouding en privacy 11

Artikel 10 Registratie klachten; bewaring klachtdossiers 11

Artikel 11 Kosten klachtafhandeling bij/via KNOV klachtenregeling 12

3 Omgang met klachten door KNOV-lid/-praktijk 13

Artikel 12 Rol en bijdrage aangeklaagde 13

Artikel 13 Rol en bijdrage KNOV-lid (en voor deze werkzame personen) bij klacht over een ander 13

Artikel 14 Rol en bijdrage praktijkhouder/-bestuurder bij afhandeling klacht 14

4 Opvang en bemiddeling bij klachtenfunctionaris 15

Artikel 15 Positie en waarborg onafhankelijkheid 15

Artikel 16 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris 15

Artikel 17 Bevoegdheden klachtenfunctionaris 16

Artikel 18 Nadere uitwerking(aspecten) functie 16

5 Beoordeling van klacht 17

Artikel 19 Inzet onafhankelijk deskundige 17

Artikel 20 Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid 17

6 Bijdrage aan kwaliteitsverbetering - Leren van klachten 18

Artikel 21 Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties 18

Artikel 22 Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten 19

Artikel 23 Klachtenrapportages en vervolg daarop 19

7 Slotbepalingen 20

Artikel 24 Omgang met onvrede over afhandeling klacht 20

Artikel 25 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling 20

Inleiding

Een eerstelijns verloskundige die lid is van de KNOV verleent diensten in de zin van verloskunde zoals beschreven in de wet en het beroepsprofiel.

De intentie van de verloskundige is om goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.
Bij het verlenen van goede zorg past ook de goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van de verloskundige. Elke verloskundige is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor haar cliënten. Dit gebeurt via de klachtenregeling van de KNOV. De KNOV heeft deze opgesteld en faciliteert bepaalde onderdelen hiervan voor cliënten en hun naasten.

In de regeling zijn de algemene regels voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven. De klachtenregeling is niet bedoeld als een volledige beschrijving van hoe hiermee omgaan moet worden.

De klachtenregeling heeft de volgende opbouw.
In de algemene paragraaf worden de doelstellingen en uitgangspunten genoemd voor de omgang met klachten. Daar zijn ook begrippen toegelicht.
In een volgende algemene paragraaf staan de regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

- Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten: de werkvloer, dat zijn de verloskundige zelf, de eventuele praktijkhouder, de aan de praktijk verbonden medewerkers;
- de functionaris die als expliciete functie de opvang en bemiddeling bij klachten heeft;
- de instantie(s) die de beoordeling van klachten verzorgen;
- de geschilleninstantie die een bindende uitspraak doet als de verloskundige en de klager samen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht kunnen komen;
- de bijdrage van klachten aan algemene kwaliteitsverbetering.

In een slotparagraaf is o.a. aangegeven hoe men kan 'klagen over de klachtafhandeling'.
Ook zijn algemene regels voor wijziging en vaststelling van het reglement genoemd.

Heeft u vragen over de aanpak van een klacht, wilt u advies of ondersteuning?
Neem dan contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, via [invoegen mailadres bureau voor klachtenfunctionarissen]

Heeft u vragen over dit klachtenreglement dan kunt deze bespreken met de klachtenfunctionaris.
U kunt ook contact opnemen met helpdesk@knov.nl

1 Algemeen

Artikel 1
Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. KNOV-lid	De beroepsbeoefenaar die diensten aanbiedt aan cliënten, die lid is van de KNOV en die zich heeft aangesloten bij de KNOV-klachtenregeling. Dit KNOV-lid heeft de status van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).
b. KNOV	De vereniging van verloskundige beroepsbeoefenaren. Deze wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door het KNOV-bestuur of een door dit bestuur aangewezen persoon die de klachtenregeling in portefeuille heeft.
c. Medewerker	Een bij of voor KNOV-lid werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.
d. Cliënt	Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een KNOV-lid en/of de praktijk waaraan deze is verbonden.
e. Naaste	Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
f. Klacht	Een uiting van onvrede over een gedraging[1] van een KNOV-lid en/of de voor/bij deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats, moment en wijze van indiening, doel van de klager,[2] complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid.
g. Klager	De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt. De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een naaste van de cliënt zijn.[3]
h. Aangeklaagde	Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

---

1 Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt en/of diens naaste.

2 Een klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.

3 In artikel 5 van dit reglement zijn nadere regels voor de klachtgerechtigdheid van anderen dan de cliënt zelf opgenomen.

i. Klachtenfunctionaris	Degene die als klachtenfunctionaris werkzaam is - in loondienst of als zelfstandige - bij een bureau voor klachtenfunctionarissen en met welk bureau KNOV voor haar leden een mantelovereenkomst heeft gesloten. De klachtenfunctionaris is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en/of extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
j. Klachteninstantie	Verzamelbegrip van instanties binnen het kader van de klachtenregeling van de KNOV die als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, klachtenbemiddeling en/of klachtenbehandeling bij klachten van cliënten of naasten.
k. Klachtenafhandeling	De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.
l. Klachtenopvang	Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
m. Klachtenbemiddeling	De begeleiding door de klachtenfunctionaris of een andere bemiddelaar van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
n. Afsluitbericht	Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder (KNOV-lid) of een door deze aangewezen bevoegde persoon, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de KNOV-klachtenregeling heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
o. Geschil	Een klacht waarop de klager van de zorgaanbieder (KNOV-lid) niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschilleninstantie.
p. Geschilleninstantie	De externe geschilleninstantie waarbij de KNOV c.q. het KNOV-lid zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
q. Geschilbehandeling	De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v het geschil.
r. Uitspraak	De schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel van de geschilleninstantie.
s. Hij/zij	In deze regeling wordt de "hij" vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen.
t. Stichting	De Stichting Geschillencommissie Verloskunde (SGV)

Artikel 2
Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling heeft tot doel:

a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde KNOV-lid.
d. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van het handelen van KNOV-leden, in structurele zin.

Artikel 3
Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling heeft als uitganspunten:

a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/KNOV-lid te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
e. Respecteren van de beleving van de klager en het klachtrecht van de cliënt.
f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van het KNOV-lid en de voor deze werkzame personen.
g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, KNOV-lid en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt en diens naasten conform de wet en conform deze regeling.

2 Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

Artikel 4
Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

4.1. Het KNOV-lid c.q. de praktijk draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.

4.2. Het KNOV-lid c.q. de praktijk rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten en met de mogelijkheid om in geval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.

4.3. KNOV-lid/praktijk en de KNOV voorzien in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5
Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van het KNOV-lid en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.

5.2. Bij de indiening en verder afhandeling van de klacht kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.

5.4. Een persoon die door een KNOV-lid en de bij deze werkzame personen als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.

5.5. Een naaste van de cliënt heeft het recht om met instemming van de cliënt een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als naaste.

5.6. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger een klacht in te dienen over gedragingen van een KNOV-lid jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hiermee niet instemt.

5.7. Voor de indiening van een klacht over een KNOV-lid geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

5.8. In aanvulling op het bovenstaande kan de KNOV regels voor het klachtrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt de KNOV hierbij het advies van het voor het belang van cliënten respectievelijk KNOV-leden representatieve orgaan alsmede van de klachtenfunctionaris.

Artikel 6
Besluit tot indienen of intrekken klacht

6.1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.

De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.

6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.
Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over – het voornemen tot – indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).

6.3. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.

6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.

6.5. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie.
Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7
Afhandeling klachten in ketenzorg

7.1. Betreft de via de KNOV-klachtenregeling ingediende klacht meerdere aangeklaagden dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats.
De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.

7.2. Wanneer de klager via de KNOV-klachtenregeling een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert de persoon/instantie bij wie de klacht is ingediend dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.

7.3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van een KNOV-lid (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt de via de KNOV-klachtenregeling betrokkene er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.

7.4. Het KNOV-lid neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in ketenzorg/vormen van integrale zorg & bekostiging) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken instanties/ zorgaanbieders betreffen.

7.5. In aanvulling op het bovenstaande kan het bestuur van de KNOV nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg.
Voorafgaand daaraan vraagt het bestuur van de KNOV hierbij het advies van het voor het belang van cliënten respectievelijk KNOV-leden representatieve orgaan alsmede van de klachtenfunctionaris.

Artikel 8
Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via een KNOV-lid heeft ingediend.

8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht.
Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken, mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.

8.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschilleninstantie.

8.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht.
Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel tussen klager en aangeklaagde en/of KNOV-lid overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.
Over de verdere invulling van dit afsluitbericht en de wijze van opstelling daarvan stelt de KNOV zo nodig nadere regels.

Artikel 9
Geheimhouding en privacy

9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn of zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.

9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschilleninstanties duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten- of geschillenregeling.

Artikel 10
Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

10.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.

10.2. De dossiervoering, bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en stukken.

10.4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 11
Kosten klachtafhandeling bij/via KNOV klachtenregeling

11.1. Aan klager en aangeklaagde alsmede de onafhankelijk deskundige brengt de KNOV voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris geen kosten in rekening.

11.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschilleninstantie worden in de geschillenregeling respectievelijk het reglement van de geschilleninstantie (stichting SGV) nadere afspraken gemaakt.
KNOV-lid en KNOV maken deze kosten (tevoren) aan klager en aangeklaagde bekend.

11.3. 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 de betrokken partij(en) zelf.

11.4. De KNOV stelt een regeling op voor de aan het bij deze regeling aangesloten KNOV-lid toe te rekenen kosten van de klachtenregeling c.q. klachtenafhandeling

3 Omgang met klachten door KNOV-lid/-praktijk

Artikel 12
Rol en bijdrage aangeklaagde

12.1. Een aangeklaagde (KNOV-lid en voor deze werkzame personen) over wie elders een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.

12.2. Een aangeklaagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.

12.3. Een aangeklaagde kan binnen de KNOV een beroep doen op advies bij de afhandeling van de klacht over hem.
Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn eventuele leidinggevende of de klachtenfunctionaris.

12.4. Een aangeklaagde die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.
Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.

12.5. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betrekt de aangeklaagde bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (klachtenfunctionaris).

12.6. De aangeklaagde wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris, ingeval deze klager nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris.

12.7. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling.

Artikel 13
Rol en bijdrage KNOV-lid (en voor deze werkzame personen) bij klacht over een ander

13.1. Een KNOV-lid of een bij deze werkzame persoon die zelf ontevreden is over een andere medewerker (KNOV-lid of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde. Hierbij neemt het KNOV-lid de KNOV beroepscode van verloskundigen (2009) in acht.

13.2. Een KNOV-lid of een bij deze werkzame persoon die via de cliënt of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker/zorgaanbieder stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker/zorgaanbieder te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker/zorgaanbieder over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.

13.3. Een KNOV-lid of een voor deze werkzame persoon (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker/zorgaanbieder) benadrukt in het contact met de klager het belang van het

zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.

13.4. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan een KNOV-lid of een voor deze werkzame persoon kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling.

Artikel 14
Rol en bijdrage praktijkhouder/-bestuurder bij afhandeling klacht

14.1. De praktijkhouder/-bestuurder (leidinggevende) stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.

14.2. Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken voor de praktijk werkzame persoon.

14.3. Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

14.4. De praktijkhouder/-bestuurder weegt bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt - af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld.
Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling van de KNOV.

4 Opvang en bemiddeling bij klachtenfunctionaris

Artikel 15
Positie en waarborg onafhankelijkheid

15.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde, KNOV-lid en (bestuur van de) KNOV/SGV
Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.

15.2. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van het bureau voor klachtenfunctionarissen waarmee KNOV een mantelovereenkomst heeft gesloten zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot een KNOV-lid of het bestuur van de KNOV/SGV.

15.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij een KNOV-lid, de KNOV of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.

15.4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

Artikel 16
Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

16.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:

a. (eerste) Opvang.
b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
c. Bijstand.
d. Bemiddeling.
e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement-/regeling bij de KNOV en KNOV-leden.

16.2. In bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Hij schakelt dan zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.

16.3. In samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de KNOV-klachtenregeling.

Artikel 17
Bevoegdheden klachtenfunctionaris

17. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
b. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
c. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde, KNOV-lid en/of de praktijk over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 18
Nadere uitwerking(aspecten) functie

18.1. Zo nodig vindt in aparte documenten een nadere uitwerking plaats van de in artikel 15 t/m 17 genoemde aspecten van de functie.
18.2. Voor zover het hier de functiebeschrijving, functieprotocol en/of gedragsregels van de klachtenfunctionaris betreft, vindt vaststelling plaats door de bestuur van de KNOV/SGV
18.3. Alvorens het bestuur dergelijke stukken vaststelt, vraagt het hierover het advies van het voor het belang van de KNOV-cliënten resp. KNOV-leden representatieve orgaan alsmede van de klachtenfunctionaris.

5 Beoordeling van klacht

Artikel 19
Inzet onafhankelijk deskundige

19.1. De klachtenregeling van de KNOV voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig - de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.

19.2. De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. Het bestuur van de KNOV beslist over inwilliging van dit verzoek. KNOV zal dit verzoek niet op onredelijke gronden weigeren en kan aan toekenning van het verzoek (financiële) voorwaarden verbinden.

19.3. Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. Het bestuur van de KNOV beslist en verleent opdracht aan de deskundige.

19.4. Klager en aangeklaagde ontvangen beiden een afschrift van de bevindingen van de onafhankelijk deskundige.

Artikel 20
Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

20.1. Het bestuur van de KNOV draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschilleninstantie: de stichting SGV.

20.2. Het bestuur ziet er op toe dat deze geschilleninstantie in samenstelling, organisatie en handelwijze voldoet aan de (Uitvoeringsregeling) Wkkgz en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een reglement.

20.3. KNOV, KNOV-lid en klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie.

20.4. Ingeval de klager een beroep doet op de geschilleninstantie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschilleninstantie - wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn - besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.

20.5. In vervolg op een bindende uitspraak of advies van de geschilleninstantie ontvangen klager en aangeklaagde van betrokken zorgaanbieder (KNOV-lid) binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie op de uitspraak geeft de betrokken zorgaanbieder aan of hij overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.
Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen is in de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder gemotiveerd aangegeven of hij deze al dan niet overneemt.

6 Bijdrage aan kwaliteitsverbetering - Leren van klachten

Artikel 21
Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

21.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (klachtenfunctionaris of geschilleninstantie) de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij het KNOV-lid om passende maatregelen te treffen.

21.2. Onder de in artikel 21.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
- een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of voor het KNOV-lid en/of de voor deze werkzame personen;
- een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van het KNOV-lid en/of de voor deze werkzame personen;
- een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.

21.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan het KNOV-lid plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.

21.4. Komt het KNOV-lid niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de Inspectie.
Het betrokken KNOV-lid ontvangt een afschrift van deze melding.

21.5. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen.
Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

21.6. Over de omgang met meldingen van ernstige klachten of zaken van spoedeisend belang door de klachtenfunctionaris dan wel een andere in het kader van de KNOV-klachtenregeling optredende instantie worden zo nodig nadere regels vastgesteld.
Vaststelling gebeurt door het bestuur van de KNOV, na advies van de voor het belang van KNOV-cliënten respectievelijk KNOV-leden representatieve organen alsmede de klachtenfunctionaris.

Artikel 22
Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

22.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over een KNOV-lid overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.

22.2. Indien sprake is van meerdere medewerkers bespreekt de betrokkene met belanghebbenden de signalen van onvrede waarmee hij te maken krijgt en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.

22.3. Een KNOV-lid waarborgt dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Hij informeert het bestuur van de KNOV over kwaliteitssignalen en acties die voor de beroepsvereniging als geheel van belang (kunnen) zijn.

Artikel 23
Klachtenrapportages en vervolg daarop

23.1. De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bestuur van de SGV. Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.

23.2. Het bestuur van de SGV bespreekt periodiek de klachtenrapportage op passende wijze binnen de beroepsvereniging.
Het rapporteert aan het bestuur van de KNOV over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De KNOV-leden en de klachtenfunctionaris ontvangen hiervan een afschrift.

23.3. De klachtenfunctionaris stelt vóór 1 april van het opvolgende kalenderjaar een geanonimiseerd (gecombineerde) klachtenjaarverslag beschikbaar aan het bestuur van de KNOV/SGV.
Het bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de leden en een voor de KNOV-cliënten representatieve organisatie, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.

23.4. Als bij het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van een specifiek KNOV-lid/-praktijk over wie zich relatief meer klachten voordoet, kan de klachtenfunctionaris op een wijze die niet tot personen herleidbaar is overleg hebben met het bestuur van de van de SGV alvorens de Inspectie voor de Gezondheidszorg wordt geïnformeerd over deze situatie met vermelding van de naam van het betreffend lid. Dit lid ontvangt hiervan een kopie.

7 Slotbepalingen

Artikel 24
Omgang met onvrede over afhandeling klacht

24.1. Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend.
Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (een maand) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.

24.2. De klager of de aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de eventuele praktijkhouder/-bestuurder, de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon of de geschilleninstantie bij de afhandeling van de klacht of het geschil kan dit als klacht voorleggen aan het bestuur van de SGV met afschrift aan de persoon/instantie over wie hij ontevreden is.
Het bestuur van de SGV reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.

24.3. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de geschilleninstantie respectievelijk de rol van het bestuur van de SGV bij de afhandeling van een klacht of over de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan het bestuur van de KNOV.
Deze reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.

24.4. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of de KNOV klachtenregeling kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.
Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij het KNOV-lid en het bestuur van de SGV aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van deze heeft ontvangen of wanneer reactie binnen een redelijke termijn is uitgebleven.

24.5. De klachtenfunctionaris die het niet eens is met de reactie van het bestuur van de SGV en/of KNOV op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan het bureau voor klachtenfunctionarissen.

Artikel 25
Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

25.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
De bestuurder hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de organen die de belangen van KNOV-cliënten en KNOV-leden representeren.

25.2. Dit klachtenreglement kan door het bestuur van de KNOV worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.

25.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling te besluiten, vraagt het bestuur van de KNOV om advies van de klachtenfunctionaris en het bestuur van de SGV.

25.4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de SGV; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.