

## **Klachtenregeling 1Medisch Adviseur**

### **Inleiding**

1Medisch Adviseur wil haar cliënten zo goed mogelijk helpen en vindt het belangrijk dat haar cliënten tevreden zijn over de dienstverlening. Hierbij past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over haar dienstverlening of begeleiding geboden door medewerkers binnen 1Medisch Adviseur.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan het vertrouwen van de ontevreden cliënt worden behouden of herwonnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

1Medisch adviseur stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de dienstverlening, met inachtneming van de privacy van zowel de klager als aangeklaagde.

De klachtenregeling beoogt cliënten een laagdrempelige mogelijkheid te bieden hun ontevredenheid kenbaar te maken en een behoorlijke afhandeling van klachten te waarborgen.

Het doel van het klachtreglement is enerzijds cliënten een mogelijkheid bieden voor genoegdoening en rechtvaardiging, anderzijds ook om kwaliteitsverbetering van de dienstverlening te bewerkstelligen.

De klachtenregeling is nadrukkelijk niet bedoeld als bezwaarmogelijkheid op het medisch inhoudelijk oordeel. Ook worden er geen klachten behandeld die beschouwd worden als een verzoek om een second opinion.

De klachtenregeling laat onverlet dat cliënten zich ook rechtstreeks kunnen wenden tot het medisch tuchtcollege, een schadevergoeding kunnen eisen bij de civiele rechter of zelfs de officier van justitie kunnen bewegen een strafzaak te starten.

Dit document beschrijft een procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede.

## **1 Doel**

De klachtenregeling dient om signalen van ontevredenheid door cliënten serieus te nemen, de mogelijkheid te creëren om de relatie te herstellen en recht te doen aan de klager. Daarnaast krijgt 1Medisch Adviseur door systematische verzameling van klachten een beter zicht op mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening. Zo kan de organisatie de dienstverlening op een nog hoger peil brengen en verdere klachten voorkomen.

## **2 Toepassingsgebied**

Het toepassingsgebied omvat aan cliënten geleverde diensten door medewerkers van 1Medisch Adviseur aan het medisch traject in letselschadezaken en verzekeringsgeneeskundige expertisearchiveringen bij letselschade en arbeidsongeschiktheid.

## **3 Definities en afkortingen**

- Betrokken medewerker: eenieder die binnen 1Medisch Adviseur werkzaam is.
- Cliënt: de persoon op wie de medische dienstverlening betrekking heeft.
- Klacht: een klacht kan zijn een uiting van ongenoegen of uiting van ontevredenheid over een gedraging van of de behandeling, bejegening of wijze van advisering door 1Medisch Adviseur in het algemeen of een individuele medewerker, welke cliënt als onjuist of onterecht ervaart. Uitgesloten is het medisch-inhoudelijk oordeel zelf waarvoor reguliere overige bezwaarmogelijkheden bestaan.
- Klager: de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger die een klacht indient
- Kwaliteitsfunctionaris: een functionaris die belast is met de (eerste) klachtopvang bij klachten van cliënten.

## **4 Werkwijze**

### **4.1 Algemeen**

Verkregen gegevens uit de klachtenregeling worden aangewend in het kader van beleidsvorming en kwaliteitsbewaking. Verder geldt als doel de procedure vast te leggen omtrent de gevolgde handelwijze door 1Medisch Adviseur bij een klacht. Beschreven is wat onder een klacht wordt verstaan en hoe deze wordt afgehandeld, geregistreerd en gerapporteerd. Vervolgens wordt het processchema en de administratieve afhandeling beschreven en aangegeven hoe en welke gegevens vastgelegd worden. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgewikkeld, staat het klager vrij de kwestie voor te leggen aan de externe Geschillencommissie waarbij 1Medisch Adviseur is aangesloten (zie 6)

### **4.2 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht**

- a. De klager of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende. De zorgverlener of diens leidinggevende en de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
- b. De klager of diens wettelijk vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.

- c. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger gewezen op de interne klachtenregeling van 1Medisch Adviseur.

#### **4.3 De interne klachtenprocedure**

##### *4.3.1 Algemeen*

- a. De behandeling van de klacht vindt cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
- b. Een klacht dient via het digitaal formulier op de website van 1Medisch Adviseur te worden ingediend. Een klacht kan alleen worden ingediend door:
  - I. Cliënt of iemand namens cliënt met diens schriftelijke toestemming,
  - II. De wettelijk vertegenwoordiger van cliënt.
- c. Na binnenkomst van de klacht wordt deze geregistreerd en voorgelegd aan de kwaliteitsfunctionaris. Klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met daarin opgenomen de inhoud van de klacht en de vervolgstappen van de klachtbehandeling.
- e. Binnen 10 werkdagen bespreekt kwaliteitsfunctionaris bij voorkeur telefonisch de klacht met klager, waarbij de klacht verhelderd wordt en de vervolgstappen besproken worden. Kwaliteitsfunctionaris geeft hiervan een schriftelijke terugkoppeling aan klager.
- f. Klager wordt gedurende 10 werkdagen in de gelegenheid gesteld tot aanvullingen op zijn of haar klacht.
- g. Kwaliteitsfunctionaris onderzoekt de klacht door kennis te nemen van de feiten, beschikbare documentatie en consultatie.
- h. Indien een gesprek tussen klager, betrokken medewerker en kwaliteitsfunctionaris zou kunnen bijdragen aan een bevredigende afhandeling van de klacht, zal de kwaliteitsfunctionaris dit gesprek realiseren.
- i. Als het klachtdossier op voorgeschreven wijze is gecompleteerd, vat kwaliteitsfunctionaris de klacht en feiten samen in een eindrapport en komt daarin tot een gemotiveerde conclusie en besluit.
- j. Klager krijgt de volledige rapportage per e-mail of brief aangeboden.
- k. De verzamelde gegevens en de rapportage worden gearchiveerd op gebruikelijke wijze en volgens wettelijke voorschriften. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard. In het medisch dossier wordt een notitie gemaakt van de klacht.
- l. Het staat klager vrij om te verzoeken alle bescheiden overhandigd te krijgen en het klachtdossier uit het archief te verwijderen. Uitsluitend de vermelding in het klachtenregister en het verzoek om vernietiging van gegevens worden dan behouden.
- m. 1Medisch Adviseur regelt dat eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### 4.3.2 *Beoordeling klacht*

- a. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - verzoek om registratie: klager wenst geen oordeel van 1Medisch Adviseur maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen te geven.
  - verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: kwaliteitsfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
- b. Bij verzoek om registratie geeft de kwaliteitsfunctionaris binnen 10 werkdagen een schriftelijke terugkoppeling aan klager met formulering van het signaal en actie(s) aan klager.
- c. Bij verzoek om oplossing bespreekt de kwaliteitsfunctionaris de klacht bij voorkeur telefonisch met klager en verheldert de klacht, informeert klager over de klachtbehandeling en maakt afspraken over de vervolgstappen. Heeft klager eerder aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht of als klager telefonisch niet bereikbaar is, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de klachtbehandeling.
- d. Binnen 10 werkdagen geeft de kwaliteitsfunctionaris een schriftelijke terugkoppeling van het mondelinge gesprek met formulering van de klacht en afgesproken acties aan klager.
- e. Klager krijgt gedurende 10 werkdagen gelegenheid tot aanvullingen op zijn/haar klacht en het commentaar. Deze aanvullingen kan klager schriftelijk doorgeven.
- f. Het commentaar wordt door kwaliteitsfunctionaris verwerkt en schriftelijke teruggekoppeld aan klager.
- g. Kwaliteitsfunctionaris onderzoekt de klacht door kennis te nemen van de feiten, beschikbare documentatie en consultatie.
- h. Indien een klacht betrekking heeft op een medewerker, kan een gesprek tussen klager, betrokken medewerker en kwaliteitsfunctionaris als oplossing aangedragen worden.
- i. Kwaliteitsfunctionaris maakt een verslag van de klacht, de feiten, de beschikbare documenten en besproken punten. De in het verslag opgenomen beschouwing leidt tot een begrijpelijke en logische conclusie. De beslissing neemt in het verslag een afzonderlijke plaats in

#### 4.3.3 *Beschrijving rapportage*

- a. De rapportage bestaat uit afzonderlijke en herkenbare onderdelen. Naam klager, overige relevante NAW-gegevens, bereikbaarheid en gewenste vorm van communicatie, datum binnenkomst klacht, datum incident, naam betrokken medewerker.
- b. De rapportage bevat een samenvatting van de klacht van klager, die door klager erkend is en waarmee klager instemming heeft gegeven. Het bevat daarnaast een onderdeel met vermelding van de beschikbare feiten, zo mogelijk ondersteund met onderliggende documenten.
- c. In een beschouwing worden de feiten gekoppeld aan de inhoud van de klacht. Zowel positieve argumentatie als eventuele negatieve bevindingen worden in de overweging meegenomen, als wel de zwaarte van de argumentatie en de plaats die dit inneemt in de weging.
- d. Indien derden zijn geraadpleegd in de procedure wordt melding gemaakt of er sprake is van unanieme oordeelsvorming. Afwijkende standpunten worden opgenomen in de beschouwing. De beschouwing leidt tot een logische en begrijpelijke conclusie omtrent de klacht.

*Partijneutraal medisch adviesbureau*

- e. De conclusie bevat altijd een oordeel over het al dan niet (deels) gegrond zijn van de klacht.
- f. Bij een gegronde of deels gegronde klacht wordt er een expliciete vermelding gemaakt van de genomen maatregelen ter voorkoming van een soortgelijke klacht in de toekomst.
- g. Bij duidelijke vermoedens van strafrechtelijke of tuchtrechtelijke aspecten wordt klager daarvan op de hoogte gesteld en verwezen naar de bevoegde autoriteiten.
- h. Indien klager, in geval van duidelijke vermoedens van strafrechtelijke aspecten van aangifte afziet, staat het 1Medisch Adviseur ter overweging het dossier ter hand te stellen aan een jurist die aangifte van de vermeende overtreding beoordeelt en zo nodig melding doet bij de bevoegde instantie.
- i. Het afsluitende rapport is beschikbaar uiterlijk 10 werkdagen na binnenkomst van het laatste commentaar van klager.
- j. Klager krijgt het gehele rapport inclusief correspondentie en eventuele commentaren per e-mail of brief aangeboden.
- k. De verzamelde gegevens en het verslag worden gearchiveerd op gebruikelijke wijze en volgens wettelijke voorschriften.
- l. Het staat klager vrij om te verzoeken alle bescheiden overhandigd te krijgen en het dossier uit het archief te verwijderen. Uitsluitend de vermelding in het klachtenregister en het verzoek om vernietiging van gegevens worden dan behouden.

**4.3.4 Onderdelen rapportage**

De rapportage omvat ten minste de volgende onderdelen:

- NAW-gegevens klager
- datum incident
- inhoud klacht
- de feiten
- beschouwing
- conclusie
- besluit
- maatregelen
- vervolg
- vermelding van procedure en afhandelingstermijnen
- eventuele bijlagen.

**4.4 Termijnen interne klachtenprocedure**

De klachtenprocedure kent verschillende fases. Voor elke fase is een termijn vastgesteld waarbinnen de desbetreffende procesgang is afgehandeld. De volgende fases worden onderscheiden:

Aanmeldfase: omvat melding klacht, registratie klacht, bevestiging ontvangst, voorleggen kwaliteitsfunctionaris, indeling klacht explicitering klacht, voorleggen klager, definitieve klachtregistratie.

Behandelfase: onderzoek en consultatie, gesprek tussen klager en betrokken medewerker, rapportage en besluitvorming kwaliteitsfunctionaris.

Afhandelingsfase: afsluiting in klachtenregister, archivering, uitvoering en implementering maatregelen.

Voor elke termijn geldt in principe een afhandelingstermijn van 10 werkdagen, niet zijnde de dagen van het weekend en feestdagen. De termijnen zijn ingesteld ten behoeve van klager. Desgewenst kan gemotiveerd een verzoek tot uitstel worden ingediend. De

kwalityetsfunctionaris besluit tot mogelijke instemming met verzoek tot uitstel. Hiervan wordt notitie gemaakt in de rapportage.

#### **4.5 Klachtenregister**

De klacht en klachtenprocedure worden vastgelegd in een digitaal klachtenregister. Het doel van het register is om alle klachten te waarborgen, registreren en analyseren. Het register is in principe openbaar en hierop kan mits gemotiveerd inzage verleend worden. Op de onderliggende dossierstukken ligt de verplichting tot bescherming van de privacy van klager en eventueel betrokken medewerker van 1Medisch Adviseur. Documenten worden uitsluitend voor inzage ter beschikking gesteld indien een ter zake doende machtiging van betrokken personen voorhanden is. De in het klachtenregister opgenomen persoonsgegevens betreffen:

Datum incident; aard van de klacht; betrokken personen; afhandelingstermijnen; en instemming met afhandeling.

Het staat klager vrij om te verzoeken alle bescheiden overhandigd te krijgen en het dossier uit het archief te verwijderen. Uitsluitend de vermelding in het klachtenregister en het verzoek om vernietiging van gegevens worden dan behouden.

### **5 Slotbepalingen interne klachtenprocedure**

- a. De klager en betrokken medewerker kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een adviseur of advocaat.
- b. Aan deze klachtenregeling zijn geen kosten verbonden. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een eigen adviseur of advocaat met zich mee kan brengen.

### **6 Wettelijke geschilleninstantie**

Indien de klachthandeling na beoordeling binnen de interne klachtenprocedure naar mening van klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan klager zich wenden tot de door het Ministerie erkende Geschilleninstantie waarbij 1Medisch Adviseur is aangesloten of het medisch tuchtcollege.

Geschilleninstantie: