Protocol Klachtenbemiddeling DOKh

Bijlage 1 behorende bij
Klachtenregeling DOKh
als bedoeld in artikel 13 lid 1 van de
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Profielschets klachtenfunctionaris

Artikel1

Definities:
Voor de definities in dit Protocol Klachtenbemiddeling wordt verwezen naar de klachtenregeling van DOKh.

Van de klachtenfunctionaris wordt het volgende verwacht:

1. De klachtenfunctionaris heeft affiniteit met klachtenbehandeling als instrument voor herstel van de relatie arts/verloskundige - patiënt en als instrument om de kwaliteit van (huisarts)geneeskundig of verloskundig handelen te bevorderen.
2. De klachtenfunctionaris beschikt over zeer goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.
3. De klachtenfunctionaris is in staat een vertrouwensrelatie op te bouwen met zowel degene die klaagt als degene over wie wordt geklaagd. Hij onthoudt zich bij zijn werkzaamheden van oordeelsvorming over de individuele klacht.
4. De klachtenfunctionaris heeft kennis van de (huisartsen/verloskundigen)praktijkvoering en (huisarts)geneeskunde en verloskunde.
5. De klachtenfunctionaris heeft bij voorkeur ervaring met klacht behandelingsprocedures.
6. De klachtenfunctionaris heeft bij voorkeur enige juridische kennis.
7. De klachtenfunctionaris wordt in de gelegenheid gesteld om zo nodig scholing te volgen.

Verder wordt gewaarborgd dat de klachtenfunctionaris:

8. Niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
9. Zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht; en
10. De vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging van de zorgaanbieder.

Benoeming klachtenfunctionaris

Artikel2

Lid 1 Klachtenfunctionarissen worden door de Raad van Bestuur van DOKh benoemd, waarbij DOKh toeziet op een evenredige verdeling qua werkgebied.

Lid 2 Bij ontstentenis van de klachtenfunctionaris zal door DOKh een plaatsvervanger (uit een ander werkgebied) worden aangewezen.

Lid 3 Klachtenfunctionarissen moeten voldoen aan de eisen die gesteld zijn in het door de Raad van Bestuur van DOKh vastgesteld profiel. Als tijdens een evaluatie blijkt dat een klachtenfunctionaris niet voldoet aan dit profiel, kan de Raad van Bestuur van DOKh deze vervangen na schriftelijke kennisgeving aan de betreffende klachtenfunctionaris.

Lid 4 Klachtenfunctionarissen worden voor een periode van één jaar benoemd en het contract wordt met wederzijds goedvinden telkenmale stilzwijgend met één jaar verlengd.

Lid 5 Een klachtenfunctionaris kan niet tegelijkertijd klachtenfunctionaris en aangeklaagde zijn.

Lid 6 Een klachtenfunctionaris kan vrijwillig terugtreden; hij doet daarvan mededeling aan de Raad van

Bestuur van DOKh.

Lid 7 De Raad van Bestuur van DOKh kan om gewichtige redenen een klachtenfunctionaris uit zijn functie ontslaan.

Lid 8 Klachtenfunctionarissen ontvangen een onkostenvergoeding.

Artikel3

Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris

Lid 1 De klachtenfunctionaris overtuigt zich ervan dat zowel klager als degene over wie geklaagd wordt bemiddeling aanvaarden.

Lid 2 De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk.

Lid 3 De bemiddeling vindt plaats met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

Lid 4 De bemiddeling vindt plaats met respect voor de integriteit van klager en degene over wie geklaagd wordt, rekening houdend met de belangen van alle betrokkenen.

Lid 5 De klachtenfunctionaris organiseert gesprekken, die ertoe leiden dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen dat de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd. Een van de meest belangrijkste taken van de klachtenfunctionaris is het leiden van gesprekken en het ondersteunen van de partijen bij het uitwisselen van beleving, argumenten en zienswijzen. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de partijen in evenwicht zijn en op gelijkwaardige voet kunnen communiceren.

Lid 6 De klachtenfunctionaris signaleert structurele tekortkomingen in de (huisartsen)zorg en verloskunde aan de Raad van Bestuur van DOKh.

Lid 7 De klachtenfunctionaris doet, voor zover nodig, regelmatig aanbevelingen aan de zorgaanbieder inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen ontvangen uit bemiddelingsprocedures.

Lid 8 De klachtenfunctionaris verzorgt een geanonimiseerde rapportage naar aanleiding van de bemiddeling aan DOKh en stuurt een afdoeningbericht van de bemiddeling aan klager en aangeklaagde.

Lid 9 De klachtenfunctionaris informeert klager en degene over wie geklaagd wordt over verdere en andere mogelijkheden van klachtenbemiddeling indien de bemiddeling niet tot het door klager en degene over wie geklaagd wordt gewenste resultaat leidt, dan wel indien degene over wie geklaagd wordt niet wil meewerken aan de bemiddeling.

Lid 10 De klachtenfunctionaris wint informatie in en raadpleegt/ziet stukken in, waaronder het medisch dossier, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van klager of diens wettelijk vertegenwoordiger, één en ander voor zover dat voor de bemiddeling gewenst dan wel noodzakelijk wordt geacht, met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

Lid 11 De klachtenfunctionaris raadpleegt indien nodig collega-klachtenfunctionarissen.

Werkwijze klachtenfunctionaris

Artikel4

Lid 1 Als beide partijen instemmen met de bemiddeling vindt in beginsel binnen twee weken na die instemming een bemiddelingsgesprek plaats tussen klager en aangeklaagde in aanwezigheid van de klacht- bemiddelaar.

Lid 2 De klachtenfunctionaris bepaalt in overleg met klager en aangeklaagde doel, aard en duur van de bemiddeling.

Lid 3 De klachtenfunctionaris neemt de klacht niet of niet verder in bemiddeling indien hij van oordeel is dat er sprake is van een blijvend geschil.

Lid 4 De bemiddeling kan succesvol worden geacht als klager en aangeklaagde dit desgevraagd bevestigen. De klachtenfunctionaris zendt een afdoeningbericht conform artikel 3 lid 8.

Lid 5 Indien de bemiddeling niet succesvol wordt geacht, attendeert de klachtenfunctionaris op andere mogelijkheden van klachtafhandeling, zoals de geschilleninstantie.

Dit Protocol Klachtenbemiddeling is door de Raad van Bestuur van DOKh en
De Zorgbelangorganisaties
Zorgbelang Inclusief

Huisartsen Kop van Noord Holland
Huisartsen Coöperatie Zuid-Kennemerland
Huisartsen organisatie Noord Kennemerland
Coöperatie Huisartsen in Zaanstreek en Waterland
Huisartsenvereniging Midden-Kennemerland
Stichting Eerstelijns Zorggroep
Stichting ArtsenLaboratorium en Trombosedienst
Nederlandse Vereniging Cosmetische Geneeskunde
Vereniging praktijkhoudende huisartsen

Zorggroep Verloskunde Zuid-Oost Brabant
Verloskundige Zorggroep Groot Amsterdam
Verloskundigen Coöperatie Breda en Omstreken
Coöperatie Midden-Kennemerland
Coöperatie Apeldoorn-Vaassen en omstreken
Coöperatie Geboortezorg Bijeen Friesland

vastgesteld op 24 september 2021