

# Klachtenregeling

---



Waalre, December 2024

# Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **BestClinics:** BestClinics B.V.;
- b. **Wkkgz:** Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- c. **Klager:** De natuurlijke persoon die een klacht indient bij BestClinics. Klager kan zijn:
  - De Patiënt;
  - Een vertegenwoordiger van een Patiënt;
  - Nabestaande(n) van een overleden Patiënt (zoals bedoeld in art. 1 lid 3 Wkkgz).
- d. **Klacht:** Een Klacht kan zijn:
  - Een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door BestClinics, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan;
  - Een uiting van ongenoegen over de weigering van BestClinics om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

- e. **Klachtenfunctionaris:** De in het kader van deze Klachtenregeling door een extern bureau (Quasir) benoemde onafhankelijke Klachtenfunctionaris;
- f. **Aangeklaagde:** De Zorgverlener die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij BestClinics dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van BestClinics verricht, bijvoorbeeld een arts, een verpleegkundige, een kantoormedewerker, een vrijwilliger of een uitzendkracht tegen wie een Klacht is ingediend;
- g. **Patiënt:** Een natuurlijk persoon die complementaire zorg vraagt of aan wie complementaire zorg wordt verleend;
- h. **Geschil:** Een Klacht, die na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de Patiënt is opgelost en waarbij de Patiënt daarin niet berust;
- i. **Oordeel:** Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een Klacht van of namens BestClinics. Een dergelijk Oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben;
- j. **Zorgverlener:** De voor BestClinics werkzame natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent;
- k. **Geschilleninstantie:** De onafhankelijke, door de Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) erkende instantie die Geschillen beoordeelt en waarbij BestClinics aangesloten is: de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken;

- l. **Quasir:** Expertisecentrum waarbij BestClinics is aangesloten voor het beschikbaar stellen van een onafhankelijke Klachtenfunctionaris;
- m. **Directie:** De directie/management van BestClinics;
- n. **FG:** Functionaris Gegevensbescherming;
- o. **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- p. **Persoonsgegevens:** Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (artikel 4 sub1 AVG);
- q. **IGJ:** Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

## Artikel 2. Doelstelling van de Klachtenregeling

Deze Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en Klachten te bieden, gericht op het oplossen van de Klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de Klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van Klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen.

## Artikel 3. Indienen van uiting van onvrede en/of een Klacht

1. De Patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de betreffende Zorgverlener (of andere medewerker, indien deze andere functie vervult dan zorgverlener) om tot een optimale oplossing te komen. De Patiënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz;
2. De Patiënt of diens vertegenwoordiger kan zijn/haar klacht ook kenbaar maken bij de directie van BestClinics. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. Schriftelijk wordt een Klacht via [infobestclinics.nl](mailto:infobestclinics.nl) of per (aangetekende)post ingediend bij BestClinics. Indien een Klacht mondeling/telefonisch wordt ingediend legt de medewerker (kwaliteit) het schriftelijk in het digitaal systeem vast in overleg met Directie;
3. De datum waarop de Klacht via e-mail of mondeling/telefonisch is ingediend bij BestClinics en zodoende door BestClinics is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) gelden. Indien de klacht per (aangetekende) post is ingediend, geldt de datum waarop de brief door BestClinics is ontvangen als de formele ontvangstdatum;

4. Indien een Klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan BestClinics verlangen dat bescheiden worden overlegd waaruit blijkt dat de Klager in die hoedanigheid handelt als vertegenwoordiger van de Persoonsgegevens.

## Artikel 4. Ontvankelijkheid

1. De Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn/haar Klacht indien:
  - een Klacht betrekking heeft op andere ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
  - een Klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.
2. In het geval dat de Klager niet ontvankelijk is in zijn/haar Klacht zal BestClinics dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de Klacht.



## Artikel 5. Klachtbehandeling

1. Na ontvangst van de Klacht neemt de Directie van BestClinics contact op met de Klager om in samenspraak met de Klager te bepalen hoe de Klacht het best behandeld kan worden;
2. Indien nodig, vindt een bespreking plaats met de betrokken Zorgverlener/medewerker (Aangeklaagde) in aanwezigheid van de Directie van BestClinics. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk voor de oplossing van de Klacht en de Patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt;
3. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, stopt dit traject. De Klager wordt geïnformeerd over eventuele verbetermaatregelen die vanuit de Klacht naar voren zijn gekomen. BestClinics legt deze verbetermaatregelen in het digitaal systeem vast en zorgt voor de implementatie en evaluatie;
4. Indien de Klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de onafhankelijke Klachtenfunctionaris ingeschakeld voor verdere behandeling. BestClinics informeert de Klachtenfunctionaris over de Klacht;
5. Bij de behandeling van de Klacht zal de Klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de Klachtenfunctionaris ervoor zorg draagt dat als de Klacht (mede) betrekking heeft op een Aangeklaagde, ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn/haar zienswijze op de Klacht te geven;

6. De Klager en de Directie van BestClinics worden schriftelijk door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de Klacht;
7. Indien de Klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de Klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Klager en BestClinics;
8. BestClinics ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de Klachtfunctionaris waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de Klacht heeft geleid. De Directie van BestClinics bepaalt de maatregelen en implementatietermijn;
9. De Klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van BestClinics waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de Klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd;
10. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de Klager aan BestClinics of Klachtfunctionaris;

- b. per de datum waarop BestClinics of de Klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de Klager mondeling gedane uitlating dat de Klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
- 11. Indien de Klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de Klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

## Artikel 6. Ketenzorg

1. Indien een Klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de Klager heeft laten weten dat hij/zij ook over een van de andere bij BestClinics betrokken zorgaanbieders een Klacht heeft ingediend, zal de Directie van BestClinics eventueel in overleg met de klachtenfunctionaris/directie van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de Klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg;
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een Klacht als bedoeld in dit artikel indien de Klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## Artikel 7. Termijnen

1. Een Klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de Klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van BestClinics een Klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de Klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de Klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de Klacht pas na één jaar wordt ingediend;
2. De Klager wordt schriftelijk of mondeling geïnformeerd als bedoeld in artikel 5 lid 3 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de Klacht bij BestClinics is ingediend;
3. Indien de Klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld, dient hij/zij de brief als bedoeld in artikel 5 lid 8 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de Klachtenfunctionaris bekend is gemaakt door BestClinics, te sturen. Indien noodzakelijk, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd;
4. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de Klacht te komen, kan de termijn door BestClinics met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de Klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

## Artikel 8. Taken en Verantwoordelijkheden

1. De Zorgverlener van BestClinics heeft als taak om:
  - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - de Klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een Klacht in te dienen bij BestClinics.
  
2. De Directie heeft de taak om:
  - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - de Patiënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de Klacht;
  - de Patiënten te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - de onafhankelijke Klachtenfunctionaris ter beschikking te stellen;
  - te waarborgen dat de Klachtenfunctionaris zijn/haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en belemmert de Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

3. De Klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid om in samenspraak met de Patiënt of diens vertegenwoordiger en BestClinics:
  - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de Klacht te komen.
4. Bij de uitoefening van de taak komt de Klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een Klacht;
5. De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de Klager en BestClinics alsmede voor zover deze bij de Klacht betrokken is, de Zorgverlener. De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie;
6. Indien de Klachtenfunctionaris om welke reden dan ook niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel mogelijk door de Klachtenfunctionaris bij BestClinics te worden gemeld. BestClinics zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) Klachtenfunctionaris wordt aangewezen (door Quasir).

## Artikel 9. Geschilleninstantie

1. Indien de Klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de Klacht niet is opgelost, is sprake van een Geschil. Het Geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de Geschilleninstantie waar BestClinics bij aangesloten is.



## Artikel 10. Informatie

1. BestClinics draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en patiënten in het bijzonder wordt bekend gemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een Klacht;
2. BestClinics informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## Artikel 11. Kosten

1. De Klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd;
2. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een Klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van BestClinics;
3. Als de Klager of de Zorgverlener bij de behandeling van de Klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

## Artikel 12. Geheimhouding

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (Persoons)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt;
2. Uitzondering op de geheimhoudingsplicht (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

## Artikel 13. Verwerking Persoonsgegevens/Privacy

1. BestClinics valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen Persoonsgegevens;
2. De Directie is verantwoordelijk voor het vastleggen van van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door BestClinics aangewezen (digitale) systeem. Daarnaast kunnen de betrokken medewerkers – de kwaliteitsfunctionaris en de directiesecretaresse in bezit komen van de Persoonsgegevens in het kader van de behandeling van de Klacht en/of kwaliteitsverbetering;
3. Per Klacht kan de aard van de benodigde gegevens verschillen: NAW gegevens (naam, indien nodig adres en woonplaats), geboortedatum en contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) en aanvullende gegevens, waaronder medische gegevens (gegevens over onderzoeken en behandelingen) en/of administratieve gegevens (afspraakbevestigingen, enz.). De Klager bepaalt zelf welke gegevens hij/zij aan BestClinics verstrekt;
4. De gegevens zouden kunnen worden gedeeld met de externe Klachtenfunctionaris indien de Klager zijn/haar oordeel wilt. Daarvoor moet de Klager expliciet toestemming geven. Indien de Klachtenfunctionaris in het kader van de behandeling van de

Klacht toegang tot de medische gegevens nodig heeft, zal hiervoor toestemming aan de Patiënt gevraagd worden;

5. De Persoonsgegevens worden door BestClinics nooit aan derden verstrekt zonder de toestemming van de Patiënt. Indien de Klager beslist om een Klacht in te dienen bij de Geschilleninstantie, dient de Klager zijn/haar gegevens opnieuw te verstrekken. De externe partijen zoals auditoren en inspecteurs van de IGJ mogen de patiëntgegevens inzien in het kader van audit/toezicht. Deze partijen hebben een geheimhoudingsplicht;
6. De FG is aangesteld om toezicht te houden op de verwerking van Persoonsgegevens (o.a. met betrekking tot Klachten)/toepassing van wet- en regelgeving omtrent privacy. De contactgegevens van de FG zijn te vinden in het Privacy reglement;
7. De Klager heeft op grond van de AVG een aantal rechten met betrekking tot de verwerking van zijn/haar Persoonsgegevens: Deze zijn beschreven in het Privacy reglement;
8. De Persoonsgegevens worden beveiligd door BestClinics. De beschrijving van beveiliging is te vinden in het Privacy reglement;
9. De Persoonsgegevens zullen gedurende twee jaar nadat de behandeling van de Klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren. Daarna worden de gegevens vernietigd of geanonimiseerd.

## Artikel 14. Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 13 december 2024 vastgesteld door de Directie van BestClinics en treedt per voornoemd in werking.

BestClinics 