

# Klachtenreglement 2023

---

## Volgens de eisen van de wkkgz

### *Inhoudsopgave*

- Artikel 1 Toepassingsgebied
- Artikel 2 Begripsomschrijving
- Artikel 3 Doelstelling
- Artikel 4 Uitgangspunten
- Artikel 5 Taken en bevoegdheden
- Artikel 6 Bekendmaking
- Artikel 7 Indienen van een klacht
- Artikel 8 Klachtrecht/ Ontvankelijkheid
- Artikel 9 Besluit tot indienen of intrekken
- Artikel 10 Bemiddeling
- Artikel 11 Termijn en verlenging
- Artikel 12 Voortgangsinformatie en rapportages
- Artikel 13 Intern; Eindverslag klachtbemiddeling
- Artikel 14 Privacy
- Artikel 15 Dossievorming en bewaarplicht
- Artikel 16 Kosten
- Artikel 17 Geschillencommissie
- Artikel 19 Evaluatie, vaststelling en wijzigingen

### *INLEIDING*

Mitrallis Diagnostisch Centrum heeft het leveren van goede diagnostische zorg hoog in het vaandel staan. Toch gaat er soms iets mis of lopen de zaken niet zoals verwacht. Het is belangrijk dat deze onvrede wordt geuit. Vaak is er een oplossing zodat u alsnog op een goede manier de zorg krijgt die u verwacht. Uw melding van onvrede maakt in ieder geval duidelijk waar zich knelpunten voordoen, zodat wij weten op welke punten naar verbetering gezocht moet worden. Klachten kunnen betrekking hebben op alle onderdelen van Mitrallis Diagnostisch Centrum; op medewerkers, op ruimtelijke of technische voorzieningen, op het verloop van onderzoeken enz.



# KLACHTENREGLEMENT MITRALIS DC

## ALGEMEEN

### *Artikel 1 Toepassingsgebied*

Deze klachtenregeling is op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz), van toepassing op patiënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door Mitralis Diagnostisch Centrum.

### *Artikel 2 Begripsomschrijving*

In dit reglement wordt verstaan onder:

#### Klachtenreglement

Iedere natuurlijke- of rechtspersoon die zorg verleent, vallende onder de Wkkgz en in het kader van deze klachtenregeling door hemzelf of door het bestuur van de organisatie vertegenwoordigd wordt.

#### Klager

De natuurlijke persoon die een geschil heeft met zijn zorgaanbieder en hierover een klacht indient bij de zorgaanbieder. Dit kan de patiënt zelf zijn, diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger of de nabestaande

#### Klacht

Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede van een patiënt of zijn gemachtigde over een gedraging, handeling of besluit van een of meer medewerkers van Mitralis Diagnostisch Centrum in het kader van de zorgverlening.

#### Aangeklaagde

Degene over wie de klacht is ingediend, dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

#### Klachtenadviescommissie

De Klachtenadviescommissie Patiëntenzorg Zuyderland MC.

#### Geschillencommissie

De op grond van de Wkkgz erkende onafhankelijke instantie, die de geschillen in behandeling neemt, voortvloeiend uit de behandeling van de klachten op basis van dit klachtenreglement en waarvan de klagers niet tevreden zijn over de oplossing van de klachten.

#### Patiënt

Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de zorg en diensten van de zorgaanbieder.

### *Artikel 3 Doelstelling*

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- 3.1 Het correct ontvangen en registreren van klachten die binnenkomen bij Mitralis Diagnostisch Centrum.
- 3.2 Een effectieve en laagdrempelige klachtbehandeling door Mitralis Diagnostisch Centrum, gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing van de klacht.
- 3.3 Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en Mitralis Diagnostisch Centrum.
- 3.4 Het mogelijk leveren van een kwaliteitsverbetering voor Mitralis Diagnostisch Centrum.

### *Artikel 4 Uitgangspunten*

Deze klachtenregeling van Mitralis DC heeft als uitgangspunten:

- 4.1 Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen
- 4.2 Bevorderen van de mogelijkheid om klachten snel en binnen de directe relatie patiënt en medewerker c.q. leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen
- 4.3 Afhandeling op basis van hoor en wederhoor.
- 4.4 Respecteren van de beleving van de klager
- 4.5 Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Mitralis Diagnostisch Centrum en de aan de organisatie verbonden medewerkers
- 4.6 Respecteren van de privacy van de klager, aangeklaagde, organisatie en anderen betrokkenen
- 4.7 Een ingediende klacht die niet voldoet aan de voorwaarden zoals benoemd onder 7.1.2 valt buiten de bepalingen van deze regeling. Echter, de melding wordt altijd opgepakt en waar nodig aangepast of verbeterd. Mitralis Diagnostisch Centrum wijst de klager ook op de mogelijkheid zijn/haar klacht officieel

### *Artikel 5 Taken en bevoegdheden*

5.1 Intern De taak van Mitralis Diagnostisch Centrum bestaat uit:

- 5.1.1 Het kenbaar maken van deze klachtenregeling aan zijn patiënten;
- 5.1.2 Het aan zijn patiënten kenbaar maken hoe een klacht in te dienen;
- 5.1.3 Het ontvangen en correct registreren van alle binnekomende klachten en verdere acties in gang zetten;
- 5.1.4 Het gezamenlijk met de klager en aangeklaagde/verweerder werken aan een oplossing voor de klacht die is ingediend;
- 5.1.5 De klager zo nodig de ruimte en informatie geven zijn klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtenadviescommissie.
- 5.1.6 Voorts alles hetgeen redelijkerwijs mag worden verwacht van een zorgaanbieder ten opzichte van een klacht.

## TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

### **Artikel 6 Bekendmaking**

Mitralis DC draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling aan zowel patiënten als ook intern binnen de organisatie. Patiënten die informeren naar de klachtenregeling kunnen deze altijd inzien. Een exemplaar van deze regeling ligt aan de balies van de beide locaties van Mitralis Diagnostisch Centrum. Ook is informatie op de website beschikbaar ([www.mitralisdc.nl/klachten/](http://www.mitralisdc.nl/klachten/)).

### **Artikel 7 Indienen van een klacht**

7.1 Het indienen van een klacht kent een aantal stappen:  
7.1.1 Een klager dient een klacht in bij Mitralis Diagnostisch Centrum. Deze klacht wordt ontvangen en geregistreerd door backoffice. Een klacht kan zowel schriftelijk als digitaal ontvangen worden.

Een schriftelijke klacht wordt verstuurd naar :

**Mitralis Diagnostisch Centrum**  
**t.a.v. Backoffice/klacht**  
**Postbus 1154**  
**6460 BD Kerkrade**

Digitaal kan de klacht ingediend worden op [www.mitralisdc.nl/klachten/](http://www.mitralisdc.nl/klachten/)

7.1.2 In de klachtbrief vermeldt de klager in ieder geval:

- a. Naam, geboortedatum, adresgegevens, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres;
- b. Naam van de zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is;
- c. Een beknopte omschrijving van de klacht en de datum van het voorval waarop de klacht betrekking heeft;
- d. Een chronologische omschrijving van de gebeurtenissen die aanleiding gaven tot het indienen van de klacht.
- e. Het doel van de klacht;
- f. Of de klacht reeds bekend is bij de betreffende zorgaanbieder.

7.1.3 In eerste instantie zal door Mitralis Diagnostisch Centrum gepoogd worden te bemiddelen en met klager en verweerder in contact te komen.

7.2 Als dit niet naar tevredenheid van de klager is kan de externe klachtenadviescommissie ingeschakeld worden via Zuyderland Medisch Centrum en zullen zij de afhandeling van de klachten verder op zich nemen.

7.2.1 Een klager dient zijn klacht, bij Mitralis Diagnos-

tisch Centrum in binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, tenzij deze termijn gelet op de omstandigheden als te kort is of wanneer daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn (geworden).

7.2.2 Een klager die een onvolledige klachtbrief opstuurt, kan verzocht worden deze klachtbrief opnieuw en gewijzigd op te sturen, alvorens deze op ontvankelijkheid beoordeeld wordt.

## KLACHTRECHT / ONTVANKELIJKHEID

### Artikel 8 Klachtrecht/ Ontvankelijkheid

8.1 Eenieder die Mitralis Diagnostisch Centrum bezocht heeft, heeft het recht een klacht in te dienen tegen Mitralis Diagnostisch Centrum, of de daarbij werkende personen. Deze klacht kan betrekking hebben op de patiënt zelf, of zijn naasten/ familie. Een ouder kan een klacht indienen betreffende zijn (minderjarige) kinderen.

8.2 Bij de afhandeling van de klacht kan de patiënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen persoon.

8.3 Een persoon die door Mitralis Diagnostisch Centrum als vertegenwoordiger van de patiënt wordt geweigerd, heeft het recht hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is

8.4 Een nabestaande van een patiënt heeft het recht om een klacht in te dienen

8.5 Voor de indiening van een klacht geldt een verjaaringstermijn van één jaar, tenzij deze termijn als onredelijk is te beschouwen.

8.6 In enkele gevallen kan een klacht niet in behandeling genomen worden, en wordt daarmee dus niet-ontvankelijk. Een klacht is niet-ontvankelijk:

8.6.1 Indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;

8.6.2 Indien de termijn van het indienen van de klacht, te weten één jaar, is verstreken, tenzij van klager naar redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn de klacht in te dienen, dit naar oordeel van het bestuur;

8.6.3 Indien het een klacht betreft waarover de klager reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

### **Artikel 9 Besluit tot indienen of intrekken**

9.1 De klager bepaalt op welk moment hij zijn klacht indient. Wel geldt altijd de verjaringstermijn. Voor indiening geldt een verjaringstermijn van één jaar, tenzij deze termijn als onredelijk is te beschouwen. De verdere route wordt samen met de klager bepaald.

9.2 De klager mag te allen tijde besluiten de klacht elders in te dienen. Hierbij kan gedacht worden aan de tuchtrechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) of het Landelijk Meldpunt Zorg

9.3 De klager heeft het recht zijn klacht op ieder moment in te trekken

9.4 Indien sprake is van een wettelijke verplichting of zwaarwegend belang kan de Mitralis Diagnostisch Centrum of een andere bij de klacht betrokken persoon, ook na stopzetting de procedure doorzetten en besluiten verder te gaan met passende acties. Dit gebeurt uitsluitend met kennisgeving aan de klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daar tegen verzet.

Het verder oppakken van een klacht geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf of bij zaken waarin Mitralis Diagnostisch Centrum een meldplicht heeft (vermoeden seksueel misbruik, huiselijk geweld).

## **BEMIDDELING**

### **Artikel 10 Bemiddeling**

10.1 De werkwijze bij de bemiddeling van een klacht is als volgt:

a. Binnen één week na het ontvangen van de schriftelijke klacht maakt de zorgaanbieder een digitaal verslag in de klachtenregistratie van het interne kwaliteitssysteem van Mitralis Diagnostisch Centrum, waarin hij uiteenzet wat volgens hem geleid heeft tot de klacht;

b. Uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klachtbrief zoals omschreven vindt een telefoongesprek of bijeenkomst plaats waarbij klager en zorgaanbieder aanwezig zijn om te zoeken naar consensus over de oorzaken en een passende oplossing van de klacht.

c. Indien een klacht opgelost is alvorens de bijeenkomst heeft plaatsgevonden, dan hoeft de bijeenkomst uiteraard niet plaats te vinden.

10.2 De klachtbemiddeling vindt plaats in een vestiging van de zorgaanbieder, eventueel kan worden uitgeweken naar een andere locatie, dit in samenspraak met de betrokkenen.

## **VOORTGANGSINFORMATIE, TERMIJNEN EN AFSLUITING**

### **Artikel 11 Termijn en verlenging**

11.1 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. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door Mitralis Diagnostisch Centrum of beide partijen niet tot een oplossing komen, kan de klacht op vraag van de klager worden doorgestuurd naar de externe klachtenadviescommissie van Zuyderland Medisch Centrum.

Nadat een klacht is doorgestuurd naar de externe klachtenadviescommissie wordt deze beoordeelt op ontvankelijkheid. De directie van Mitralis Diagnostisch Centrum wordt hiervan op de hoogte gesteld. Dit gebeurt middels het digitaal of schriftelijk toesturen van de procedure aangaande de afhandeling van de klacht. Tevens wordt de klager op de hoogte gesteld indien een klacht als niet ontvankelijk zal worden beschouwd. Voor verdere informatie over de afhandeling door de externe klachtenadviescommissie verwijzen we naar : <https://www.zuyderland.nl/ziekenhuis/kwaliteit-en-veiligheid/rechten-en-plichten/een-klacht/>

11.2 Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover bericht hebben ontvangen met opgave van redenen. Dit kan door de zorgvuldigheid die vereist wordt.

11.3 Bij overschrijding van de afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen bij een onafhankelijke geschillencommissie.

### **Artikel 12 Voortgangsinformatie en rapportages**

12.1 Klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang

12.2 De communicatie gaat voornamelijk digitaal, schriftelijk en/of telefonisch. Iedere klager wordt gevraagd zijn/haar klacht bij voorkeur digitaal in te dienen via de website [www.mitralisdc.nl/klachten/](http://www.mitralisdc.nl/klachten/) Een uitzondering wordt gemaakt voor klagers die aangeven digitaal minder vaardig te zijn.

12.3 Mitralis Diagnostisch Centrum stelt per kwartaal, op basis van de geregistreerde klachten, een klachtenrapportage op voor de raad van bestuur Stichting Zuyderland Medisch Centrum en de Cliëntenraad. Ook worden hierin mogelijke verbeterpunten voor de organisatie geformuleerd.

### **Artikel 13 Eindverslag klachtbemiddeling**

13.1 De eindrapportage wordt gemaakt door de Algemeen Directeur van Mitralis Diagnostisch Centrum in het kwaliteitssysteem Equuse. In de eindrapportage van de klachtbemiddeling staat het volgende:

- a. De motivatie omtrent de ontvankelijkheid van de klacht;
- b. De standpunten van beide partijen inzake de klacht;
- c. Een verslag van de bemiddelingspoging;
- d. Het resultaat van de bemiddelingspoging, de gemaakte afspraken;
- e. Tot slot, alle eventuele bijzonderheden die niet onvermeld behoren te blijven.

13.2 Als de klachtbemiddeling anders is verlopen, wordt een verslag van deze bemiddelingspoging gemaakt die zoveel mogelijk aansluit bij de eerder genoemde punten, indien nodig aangevuld met andere punten.

### **Artikel 14 Privacy**

14.1 Eenieder die betrokken is bij de afhandeling van een klacht, is tot geheimhouding verplicht.

14.2 Als een klacht wordt doorgezet naar de externe klachtenadviescommissie, wordt zij tevens verplicht tot geheimhouding.

14.3 De geheimhoudingsplicht van alle medewerkers van Mitralis Diagnostisch Centrum, eventuele vertrouwenspersoon en andere betrokkenen duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachtengeschillenregeling.

### **Artikel 15 Dossiervorming en bewaarplicht**

15.1 Mitralis Diagnostisch Centrum draagt zorg voor een juiste registratie van de klacht, en ook voor Juiste dossiervorming intern.

15.2 Als de klacht verder opgepakt wordt door de externe klachtenadviescommissie zullen zij verder zorgdragen voor een juiste dossiervorming. Dossiers worden zo goed mogelijk geregistreerd en bijgewerkt.

15.3 Dossiervorming geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen tot deze vertrouwelijke informatie.

15.4 De klachtdossiers worden na afsluiting van een klacht, gedurende 5 jaar bewaard. Als er zwaarwegende redenen zijn dit langer te bewaren, worden dossiers langer dan 5 jaar bewaard. Na de termijn van 5 jaar mogen dossiers geanonimiseerd bewaard blijven.

### **Artikel 16 Kosten**

16.1 Voor de klager is de klachtbemiddeling kosteloos.

16.2 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning, komen voor rekening van de betrokken partijen zelf.

16.3 Indien klager niet tevreden is met de afhandeling door de externe klachtenadviescommissie, kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie.

## **GESCHILLENCOMMISSIE**

### **Artikel 17 Geschillencommissie**

17.1 In geval de klachtbehandeling via Mitralis Diagnostisch Centrum en de externe klachtenadviescommissie niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid kan klager een geschil aanhangig maken bij een onafhankelijke geschillencommissie.

17.2 Mitralis Diagnostisch Centrum is, in het kader van de Wkkgz, verplicht zich aan te sluiten bij een, door de minister van VWS erkende, geschillencommissie. Mitralis DC is hiervoor aangesloten bij Geschillencommissie via Zuyderland Medisch Centrum.

17.3 Mitralis Diagnostisch Centrum en/of de externe klachtenadviescommissie voorzien klagers van juiste informatie over de mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.

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

17.5 De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht. Aan de uitkomst van de geschillencommissie zullen beide partijen zich moeten houden.

## **EVALUATIE, VASTSTELLING, WIJZIGING**

### ***Artikel 18 Evaluatie, vaststelling en wijzigingen***

18.1 Evaluatie van deze klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding. Daarna zal de klachtenregeling om de drie jaar worden geëvalueerd en zo nodig worden bijgewerkt.

18.2 Dit klachtenreglement kan door Mitralis Diagnostisch Centrum worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, of op voorstel en in overleg met de externe klachtenadviescommissie.

18.3 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist Mitralis Diagnostisch Centrum, dit in overleg met de externe klachtenadviescommissie van Zuyderland Medisch Centrum.

Aangezien Mitralis Diagnostisch Centrum gebruik maakt van de klachtenadviescommissie en alle faciliteiten die hiermee verbonden zijn van Zuyderland Medisch Centrum verwijzen we naar de website van Zuyderland Medisch Centrum: : <https://www.zuyderland.nl/ziekenhuis/kwaliteit-en-veiligheid/rechten-en-plichten/een-klacht/>