

# CHECKLIST KLACHTENREGELING

*Voldoet uw klachtenregeling aan de criteria conform de Landsverordening kwaliteit in de Gezondheidszorg (LKIG), de Landsverordening Verzorgingshuizen en de "Richtlijn Klachtenregeling voor Zorgaanbieders" van de Inspectie Volksgezondheid Aruba? Controleer door middel van deze checklist.*



## SCHRIFTELIJK VASTGELEGD EN BEKEND BIJ MEDEWERKERS

De klachtenregeling, inclusief de interne verwerking van de klacht moet schriftelijk zijn vastgelegd en bekend zijn gemaakt bij alle medewerkers van de praktijk/organisatie. De klacht moet zorgvuldig worden onderzocht en de behandeling dient gericht te zijn op het voorkomen van geschillen.



## OP EEN VERSIMPELDE MANIER AAN DE CLIËNT/PATIËNT BEKENDMAKEN

De klachtenregeling moet **zichtbaar, duidelijk, begrijpelijk, overzichtelijk** en **laagdrempelig** aan de cliënt/patiënt bekendgemaakt worden (denk aan posters of dergelijke in de praktijk/organisatie).

Voor de cliënt/patiënt en in de klachtenregeling moet duidelijk en bekend zijn:

- waar het klachtenformulier te verkrijgen is om in te vullen;
- op welke wijze het klachtenformulier ingediend kan worden (bijv. digitaal, suggestiebox, brievenbus etc.);
- de vervolgstappen van de klachtafhandeling incl. de termijn, te weten binnen 6 weken met in bijzondere omstandigheden een verlenging van 4 weken, waarvan schriftelijke mededeling aan de klager;
- op welke wijze de cliënt/patiënt schriftelijke terugkoppeling krijgt over de klachtafhandeling, waarin beschreven: het oordeel v/h onderzoek en redenen, de genomen beslissingen en eventuele maatregelen incl. realisatietermijn;
- de mogelijkheid tot escalatie; de klacht wordt eerst met de zorgaanbieder besproken en opgelost. Indien de klager alsnog ontevreden is, kan hij/zij naar de klachtencommissie.



# HET KLACHTENFORMULIER EN DE KLACHTENREGISTRATIE

Het klachtenformulier kan de volgende velden bevatten:

- datum en tijd gebeurtenis;
- naam melder (of anoniem);
- adres en telefoonnummer;
- geboortedatum;
- naam en functie beklagde;
- omschrijving v/d klacht.

De klachtenregistratie dient:

- schriftelijk of digitaal geregistreerd te worden;
- apart geregistreerd te worden, dus niet in individuele patiëntendossiers;
- eventueel te worden ingedeeld in (sub)categoriën.



## DE KLACHTENCOMMISSIE

- Er moet een klachtencommissie ingesteld zijn (conform de LKIG, art. 12, lid 1, sub a) die bestaat uit minstens 3 leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder;
- De werkwijze van de klachtencommissie (incl. de wijze waarop een klacht moet worden ingediend) moet beschreven zijn in de klachtenregeling: aantal leden, naam v/d leden en voorzitter, ontvankelijkheidscriteria, de termijn voor klachtafhandeling\*, hoor en wederhoor, schriftelijke terugkoppeling/afronding aan de patiënt.
- De escalatie vanuit de klachtencommissie naar de Inspectie (conform art. 13 van de LKIG) moet beschreven zijn, te weten in het geval de klachtencommissie constateert dat in een ernstige situatie met een structureel karakter de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen om de situatie te beëindigen.

\*bij indiening van de klacht bij de klachtencommissie, gaat een nieuwe termijn van 6 weken van kracht.