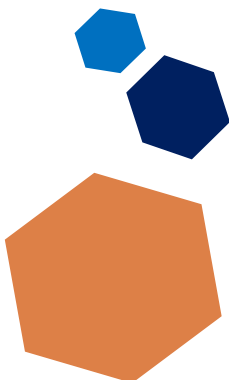




KLACHTENPROCEDURE

VOOR INTERNE EN EXTERNE KLACHTEN



AUTEUR: DAGMAR KUIZENGA
DUTCH MEDICAL EVENT SERVICE

1. INLEIDING

Iedere klacht is een kans.

Een kans om de zorg aan de zorgvrager te verbeteren. Een kans om de werkrelatie en werkomgeving te verbeteren. Belangrijk hierbij is een eenduidige procedure omtrent de afhandeling van de klachten. Middels dit document wordt getracht deze procedure zo duidelijk en volledig mogelijk te omschrijven zodat het voor iedereen duidelijk is hoe het interne en externe klachtenproces aangaande Dutch Medical Event Service verloopt.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht dat er een laagdrempelige en effectieve klachtenbehandeling bij zorgaanbieders is geregeld.

1.1 INTERNE KLACHTEN

Medewerkers van Dutch Medical Event Service kunnen klachten met betrekking tot het werk en collega's via het klachtenformulier indienen of door middel van een e-mail te sturen naar de klachtenfunctionaris van Dutch Medical Event Service. Het e-mailadres van de klachtenfunctionaris is klachten@dmes.nl

In eerste instantie dienen klachten met betrekking tot directe collega's in onderling overleg te worden opgelost. Komen de medewerkers er samen niet uit, dan kunnen zij de klachtenfunctionaris en/of directie vragen hierin te ondersteunen.

Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij elkaar met respect behandelen. Discriminatie, geestelijke of fysieke intimidatie, mishandeling, pesten of aanstootgevend (seksueel gerelateerd of niet) gedrag door medewerkers of derden wordt niet getolereerd.

Te allen tijde kan contact opgenomen worden met de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Dutch Medical Event Service.

Dutch Medical Event Service is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen. En kan beroep op de geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure is doorlopen en zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Meer informatie en contactgegevens zijn te vinden op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

1.2 EXTERNE KLACHTEN

Vanuit een zorgvrager of diens familie kunnen er vragen of klachten zijn over een behandeling op een evenement; bijvoorbeeld als er sprake is van blijvend letsel na een behandeling of als de zorgvrager slachtoffer is geworden van een misdrijf/mishandeling. Ook een organisatie of bezoeker van een evenement kan zijn ontevredenheid over Dutch Medical Event Service, of een medewerker hiervan, willen uiten.

De klachten kunnen ingediend worden via het klachtenformulier of door middel van een e-mail te sturen naar de klachtenfunctionaris van Dutch Medical Event Service. Het e-mailadres van de klachtenfunctionaris is klachten@dmes.nl

Dutch Medical Event Service is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen. De geschillencommissie kan helpen bij het oplossen van externe klachten als klager er met een Dutch Medical Event Service niet uitkomt. Meer informatie en contactgegevens zijn te vinden op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

1.3 KLACHTEN MET BETREKKING TOT FYSIEKE OF MATERIËLE AARD

Voor klachten met betrekking tot fysieke of materiële aard kunnen worden gezien als verbetervoorstellen. Verbetervoorstellen geven de medewerkers de mogelijkheid om aanpassingen en verbeteringen officieel in te dienen. Een verbetervoorstel heeft als voordeel dat meldingen vastgelegd worden en een terugkoppeling zal plaatsvinden. Dergelijke voorstellen kunnen rechtstreeks voor gestuurd aan de directie. Hiervoor hoeft geen gebruik gemaakt te worden van het klachtenformulier.

2. DOEL

Deze klachtenprocedure heeft de volgende doelen:

- Eenduidige werkwijze voor alle medewerkers van Dutch Medical Event Service voor bemiddeling en/of behandeling van interne klachten;
- Eenduidige werkwijze voor bemiddeling en/of behandeling van externe klachten;
- Recht doen aan de individuele klager;
- Het aan de hand van de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening met als doel de kwaliteit hiervan te bevorderen en te verbeteren.

3. BEGRIPSBEPALING

Begrip	Toelichting
DMES	Dutch Medical Event Service
Klacht	Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of product.
Klager	Diegene die de klacht indient.
Klachtenfunctionaris DMES	Door Dutch Medical Event Service aangewezen persoon die belast is met het gehele proces rondom de be- en afhandeling van (externe) klachten.
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
Directie Dutch Medical Event Service	Formele vertegenwoordiger van Dutch Medical Event Service.
Medewerker	Medewerker van Dutch Medical Event Service van alle zorgniveaus.
Vertrouwenspersoon	Een vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die meldingen of klachten hebben over ongewenst gedrag.
De Geschillencommissie Zorg Algemeen	Een geschillencommissie kan helpen bij het oplossen van externe klachten als klager er met een Dutch Medical Event Service niet uitkomt

4. PROCES INTERNE KLACHTEN

- a. Klacht komt binnen bij Dutch Medical Event Service. Anonieme klachten worden niet behandeld.
- b. De klachtenfunctionaris DMES neemt binnen 1-3 werkdagen contact op met de klager en vraagt, indien noodzakelijk, om aanvullende informatie.
- c. Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van Dutch Medical Event Service werken, informeert de klachtenfunctionaris DMES de directie en betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar.
- d. Indien er aanleiding is om op individuele verbetermaatregelen te nemen, dan:
 - i. Neemt de directie dit op zich en bespreekt e.e.a. met de medewerker.
 - ii. Betreft de directie de MME hierbij, indien klacht en/of benodigde verbetering verband houdt met de bekwaamheid of handelen dat onder de verantwoordelijkheid van de MME valt.
- e. Nadat de klachtenfunctionaris DMES meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht, wordt contact opgenomen met de klager.
- f. De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of, en zo ja welke, mogelijkheden er zijn om herhaling van dit soort klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen.

4.1 VERTROUWENSPERSOON

Dutch Medical Event Service hecht grote waarde aan een veilige en integere werkomgeving. Als de samenwerking niet loopt zoals gewenst en er sprake is van ongewenst gedrag dan kan hiervoor de klachtenprocedure gestart worden. De klachtenfunctionaris DMES kan zowel de directie als melder hierin adviseren.

Mocht de medewerker behoefte hebben om zich te richten aan een onafhankelijk persoon, die geen binding heeft met Dutch Medical Event Service, dan is dat mogelijk. Een vertrouwenspersoon is speciaal opgeleid om klachten omtrent ongewenst gedrag te begeleiden. Een vertrouwenspersoon kijkt samen met de medewerker welke wegen er bewandeld kunnen worden om tot een oplossing te komen. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en de inhoud van de gesprekken zijn vertrouwelijk, tenzij de melder dat goed vindt of de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt.

Dutch Medical Event Service biedt een externe onafhankelijke en objectieve vertrouwenspersoon aan. De medewerker kan de vertrouwenspersoon de heer Bert Harskamp, van ADR Mediator, telefonisch of per e-mail bereiken.

Www: <https://adrmediator.nl/>
E-mail: info@adrmediator.nl
Telefoonnummer: +316-20255917

4.2 ONGEWENST GEDRAG

Wat is ongewenst gedrag?

Er is geen exacte definitie van ongewenst gedrag. Iedere individu bepaalt zelf of gedrag als ongewenst wordt ervaren. Bij ongewenst gedrag kan men denken aan discriminatie, (seksuele) intimidatie en allerlei vormen van verbaal en fysiek geweld. Hieronder is een overzicht van vormen van ongewenst gedrag.

Verbaal geweld

- Schreeuwen
- Schelden
- Vernederen
- Treiteren
- Pesten
- Vals beschuldigen

Fysiek geweld

- Duwen, trekken
- Slaan
- Vastgrijpen
- Schoppen
- Gooien met voorwerpen
- Vernielen van voorwerpen
- Fysiek hinderen
- Spugen
- Diefstal van eigendommen
- Verwonden
- Roofoverval
- Geven van kopstoot
- Bijten

Discriminatie

- Naar huidskleur
- Naar sekse
- Naar leeftijd
- Naar geloofsovertuiging
- Naar seksuele geaardheid
- Naar seksuele voorkeur

Seksuele intimidatie

- Seksueel getinte opmerkingen
- Seksueel getinte blikken
- Nafluiten
- Exhibitionisme
- Aanranding
- Seksueel getinte e-mail of bericht
- Seksuele chantage
- Hijgers
- Verkrachting
- Seksuele handtastelijkheden

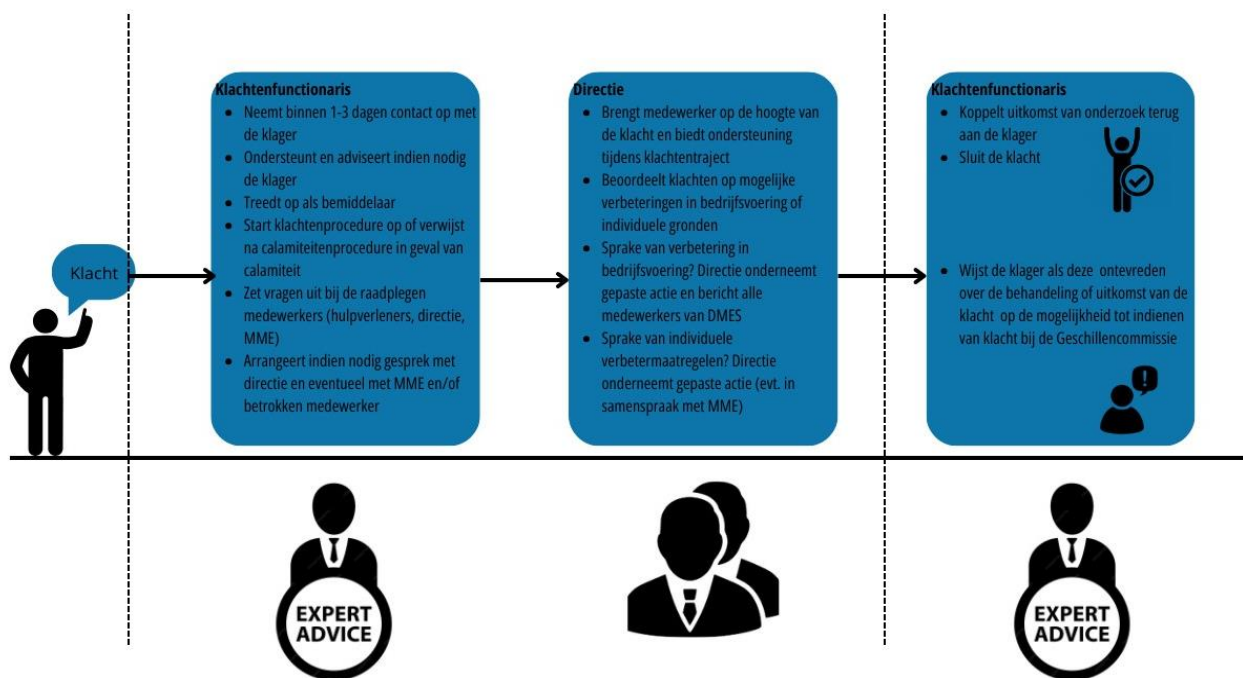
Overige intimidatie

- Dreigen
- Bedreigen
- Onder druk zetten
- Uitsluiten/negeren
- Bedreigende opmerkingen maken
- Chanteren
- Bekladden
- Dreigbrief, e-mail of bericht
- Gezinsleden bedreigen
- Stalken
- Achtervolgen
- Bommelding
- Wapengebruik

5. PROCES EXTERNE KLACHTEN

- a. Klacht komt binnen bij Dutch Medical Event Service. Anonieme klachten worden niet behandeld.
- b. De klachtenfunctionaris DMES bewaakt het gehele proces en zorgt dat de klachten binnen de in de Wkkgz gestelde termijn van 6 weken zijn afgehandeld.
- c. De klachtenfunctionaris DMES neemt binnen 1-3 werkdagen contact op met de klager en vraagt, indien noodzakelijk, om aanvullende informatie.
- d. De klachtenfunctionaris DMES ondersteunt en adviseert indien nodig de klager bij het formuleren van de klacht en treedt indien gewenst op als bemiddelaar.
- e. De klachtenfunctionaris DMES toetst of klacht mogelijk voldoet aan definitie van calamiteit.
 - i. Indien ja, dan wordt de calamiteitenprocedure gevolgd;
 - ii. Indien nee, zet het onderzoek naar de klacht verder uit;
- f. De klachtenfunctionaris DMES informeert de directie.
- g. De directie brengt de betrokken medewerker, bij voorkeur mondeling, op de hoogte van de ontvangen klacht en biedt ondersteuning aan de medewerker gedurende het klachtentraject.
- h. De klachtenfunctionaris DMES zet vragen uit bij de te raadplegen medewerkers.
- i. De klachtenfunctionaris DMES krijgt een terugkoppeling van het onderzoek en koppelt de uitkomst terug naar de klager.
- j. Indien er een gesprek dient plaats te vinden, wordt dit door de klachtenfunctionaris DMES gearrangeerd. Het gesprek zal worden gevoerd door de klachtenfunctionaris DMES, eventueel aangevuld met directie, de MME en/of de betrokken medewerker.
- k. Als de klager niet tevreden is over de behandeling of de uitkomst van de klacht, dan ze de klachtenfunctionaris DMES de klager wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de geschillencommissie.
- l. De directie beoordeelt alle klachten op mogelijke verbeteringen in de bedrijfsvoering en wordt daarbij geadviseerd door de klachtenfunctionaris DMES.
 - i. De MME wordt geïnformeerd over klachten en (voorgenomen) verbetermaatregelen, zodat deze kan beoordelen of verbeteringen noodzakelijk zijn op het domein waarvoor de MME verantwoordelijk is en zo nodig aanvullend kaders voor verbetering kan geven.
 - ii. Verbetermaatregelen worden opgenomen en gepland in het DMES-verbeterproces.
 - iii. Directie is verantwoordelijk voor het prioriteren en doorvoeren van verbetermaatregelen.
 - iv. Indien er aanleiding is om op individuele verbetermaatregelen te nemen, dan:
 1. Neemt de directie dit op zich en bespreekt e.e.a. met de medewerker.
 2. Betreft de directie de MME hierbij, indien klacht en/of benodigde verbetering verband houdt met de bekwaamheid of handelen dat onder de verantwoordelijkheid van de MME valt.
- m. De directie communiceert deze verbetermaatregelen naar alle medewerkers van DMES.
- n. De klachtenfunctionaris sluit de klacht.

PROCES EXTERNE KLACHTEN IN KAART



6. KLACHTENFORMULIER

Klachtenformulier		Dutch Medical Event Service	
Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft:			
Gegevens van de melder:			
Naam:		Adres:	
Telefoonnummer:		E-mailadres:	
Gaat uw klacht over een of meer medewerker(s), vul dan de naam / namen in:			
Naam		Naam	
Naam		Naam	
Aard van de klacht			
Onderwerp van de klacht:			
Omschrijving van de klacht:			
Gewenste verbetering:			
Reeds ondernomen acties:			

Suggesties om eenzelfde gebeurtenis te voorkomen:

Toestemming

Hierbij verleent de melder toestemming om alle benodigde informatie in te zien om de klacht naar behoren te kunnen behandelen.

Plaats:*

Datum:*

Formulier verzenden naar info@dmes.nl

*Toestemming verleend