

# KLACHTEN- REGELING

OPENBARE APOTHEKEN

DECEMBER 2016





# KLACHTENREGELING OPENBARE APOTHEKEN DECEMBER 2016



## INLEIDING

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Volgens deze wet zijn zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling in het leven te roepen. De Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) - de overkoepelende beroeps- en brancheorganisatie van apothekers - voorziet in deze regeling ten behoeve van apotheken die zich bij deze regeling hebben aangesloten.



# INHOUDSOPGAVE

## INLEIDING

<b>Artikel 1</b>	Begripsbepalingen	6
<b>Artikel 2</b>	Doelstellingen klachtenregeling	7
<b>Artikel 3</b>	Uitgangspunten klachtenregeling	7

## TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

<b>Artikel 4</b>	Bekendmaking en facilitering klachtenregeling	8
<b>Artikel 5</b>	Klachtrecht cliënten	8
<b>Artikel 6</b>	Besluit tot indienen of intrekken klacht	8
<b>Artikel 7</b>	Termijnen en afsluiting klachtafhandeling in openbare apotheek	8
<b>Artikel 8</b>	Geheimhouding en privacy	9
<b>Artikel 9</b>	Registratie klachten; bewaring klachtdossiers	9

## OMGANG MET KLACHTEN DOOR EEN APOTHEKER EN DIENS MEDEWERKER

<b>Artikel 10</b>	Rol en bijdrage medewerker (zorgverlener)	9
<b>Artikel 11</b>	Rol en bijdrage apotheker bij afhandeling klacht	10

## OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS

<b>Artikel 12</b>	Positie en waarborg onafhankelijkheid	10
<b>Artikel 13</b>	Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris	10
<b>Artikel 14</b>	Bevoegdheden klachtenfunctionaris	11
<b>Artikel 15</b>	Nadere uitwerking (aspecten) functie	11

## BEOORDELING VAN GESCHIL VIA GESCHILLENCOMMISSIE

<b>Artikel 16</b>	Aansluiting	11
-------------------	-------------	----

## BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

<b>Artikel 17</b>	Signalering door apotheker; bespreking van signalen uit klachten	11
<b>Artikel 18</b>	Klachtenrapportages en vervolg daarop	12

## SLOTBEPALINGEN

<b>Artikel 19</b>	Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling	12
-------------------	---	----

## ALGEMEEN

### ARTIKEL 1

#### Begripsbepalingen

##### 1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Apotheker** De (waarnemend) gevestigd apotheker werkzaam in een openbare apotheek. Bij klachten over andere personen werkzaam in, of ten behoeve van, de openbare apotheek wordt de gevestigd apotheker aangesproken. Deze apotheker heeft de status van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).
- b. **KNMP** Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie, de overkoepelende beroeps- en brancheorganisatie van apothekers;
- c. **Medewerker** Een bij of voor de apotheek werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.
- d. **Cliënt** Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt of heeft gemaakt van de zorgverlening van de apotheek.
- e. **Klacht** Een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen dan wel nalaten, jegens een patiënt in het kader van zorgverlening op het gebied van de openbare farmacie, die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder. Onder gedraging wordt verstaan elk handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt, met name de behandeling en/of bejegening, maar tevens de organisatie van de praktijkvoering.
- f. **Klager** De natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient.
- g. **Aangeklaagde** Een bij de klachtenregeling aangesloten openbare apotheek, zoals bedoeld in de Wkkgz. (Bij klachten over personen in dienst van de openbare apotheek, wordt de (gevestigd) apotheker aangesproken.)
- h. **Klachtenfunctionaris** Degene die door de KNMP is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
- i. **Klachtenbehandeling** De behandeling van een klacht met ondersteuning van een klachtenfunctionaris, zoals vermeld in de artikelen 13 tot en met 17 van de Wkkgz.

- j. Afsluitbericht** Een schriftelijke mededeling van de apotheker, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling heeft geleid, tot welke eventuele afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- k. Geschil** Er is sprake van een geschil indien:
- Klager van mening is dat gehandeld is in strijd met de Klachtenregeling;
  - Van klager, in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht, op basis van de Klachtenregeling, indient bij aangeklaagde, een en ander conform artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz en de memorie van toelichting bij dit artikel;
  - Een persoon die door aangeklaagde ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, van oordeel is dat de klacht niet is opgelost.
- l. Geschillencommissie** De geschilleninstantie waarbij de KNMP zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
- n. Hij/zij** In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

## ARTIKEL 2

### Doelstellingen klachtenregeling

#### 2. De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het voorzien in een regeling voor de afhandeling van klachten, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden.
- b. Het recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en aangeklaagde door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- c. Zo mogelijk het oplossen van de klacht.
- d. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en de apotheker.
- e. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van het handelen van apothekers, in structurele zin.

## ARTIKEL 3

### Uitgangspunten klachtenregeling

#### 3. De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
- b. Bevordering van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en apotheker te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.

## TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

### ARTIKEL 4

#### Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1 De apotheker en de KNMP dragen zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten en andere betrokkenen.
- 4.2 De apotheker rust medewerkers zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om in geval van een klacht de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3 De apotheker en de KNMP voorzien in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

### ARTIKEL 5

#### Klachtrecht cliënten

- 5.1 De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen bij de apotheker over gedragingen van de apotheker en de voor deze werkzame personen jegens hemzelf.
- 5.2 Bij de indiening kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 5.3 Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.

### ARTIKEL 6

#### Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1 De klager wendt zich in eerste instantie tot de apotheker om te proberen via overleg tot een oplossing te komen.
- 6.1 De klager kan bij het bespreken van de klacht met de apotheker de ondersteuning en/of bemiddeling inroepen van de klachtenfunctionaris.
- 6.2 De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 6.3 De klachtenfunctionaris verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- 6.4 De klager kan op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht intrekken. Hij stelt de betrokkenen hiervan in kennis.

### ARTIKEL 7

#### Termijnen en afsluiting klachtafhandeling in openbare apotheek

- 7.1 De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via de apotheker heeft ingediend.
- 7.2 De afhandeling van een schriftelijke klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn



van 6 weken na het moment van indiening van een schriftelijke klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits aangeklaagde daarover schriftelijk bericht heeft ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

- 7.3.** Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van de redenen en met instemming van de klager.
- 7.4.** Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de geschillencommissie.
- 7.5** Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangt klager een schriftelijk afsluitbericht.

## ARTIKEL 8

### Geheimhouding en privacy

- 8.1.** Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 8.2.** De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt.
- 8.3.** De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachtenregeling.

## ARTIKEL 9

### Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 9.1.** De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij hem zijn ingediend.
- 9.2.** De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 9.3.** De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende vijf jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.

## OMGANG MET KLACHTEN DOOR APOTHEKER EN DIENS MEDEWERKER

## ARTIKEL 10

### Rol en bijdrage medewerker (zorgverlener)

- 10.1.** Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
- 10.2.** Een medewerker die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem. De medewerker stelt zijn eventuele leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.

## ARTIKEL 11

### Rol en bijdrage apotheker bij afhandeling klacht

- 11.1.** De apotheker stimuleert een snelle en open bespreking van de klacht.
- 11.2.** De apotheker informeert de aangeklaagde als hij de afhandeling van de klacht overneemt dan wel een bijdrage levert aan de afhandeling van de klacht.
- 11.3.** De apotheker weegt bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt - af of de bijstand aan zowel klager als de medewerker voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris.

## OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS

## ARTIKEL 12

### Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 12.1.** De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde, de apotheker en de KNMP. Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht en de klachtenregeling.
- 12.2.** In geval van schijn van partijdigheid - zoals directe of indirecte persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling) - laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

## ARTIKEL 13

### Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 13.1.** De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
  - a. (eerste) Opvang.
  - b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
  - c. Bijstand.
  - d. Bemiddeling.
  - e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
  - f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
  - g. Voorlichting en scholing over klachtrecht.
  - h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
  - i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement-/regeling bij de KNMP en haar leden.
- 13.2.** In samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de klachtenregeling openbare apotheken.

## ARTIKEL 14

### Bevoegdheden klachtenfunctionaris

14. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
- b. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- c. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde, apotheker en/of de betrokkenen over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

## ARTIKEL 15

### Nadere uitwerking (aspecten) functie

15 Zo nodig vindt in aparte documenten een nadere uitwerking plaats van de in artikel 13 en 14 genoemde aspecten van de functie.

## BEOORDELING VAN GESCHIL VIA GESCHILLENCOMMISSIE

## ARTIKEL 16

### Aansluiting

- 16.1 Het bestuur van de KNMP draagt zorg voor aansluiting bij een door het ministerie van VWS erkende geschillencommissie.
- 16.2 De KNMP, de apotheker en klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over de geschilleninstantie waar KNMP is aangesloten.

## BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

## ARTIKEL 17

### Signalering door apotheker; bespreking van signalen uit klachten

- 17.1 De apotheker, die betrokken is bij een individuele klacht over zijn apotheek, overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.
- 17.2 De apotheker bespreekt met belanghebbenden de signalen van onvrede waarmee hij te maken krijgt en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 17.3 De apotheker waarborgt dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Hij informeert de Commissie Functioneren Openbaar Apotheker (CFOA) over structurele kwaliteitssignalen en acties die voor de beroepsvereniging als geheel van belang (kunnen) zijn.
- 17.4 De CFOA neemt zo nodig passende maatregelen bij (het vermoeden van) structurele tekortkomingen in de goede zorg, zowel wat betreft de beroepsuitoefening als bij een specifieke apotheek.

## ARTIKEL 18

### Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 18.1** De klachtenfunctionaris stelt voor 1 juni van het opvolgende kalenderjaar een jaarverslag beschikbaar aan het bestuur van de KNMP. Het bestuur draagt zorg voor verdere bekendmaking van dit jaarverslag met de leden en andere relevante partijen.
- 18.2** Het bestuur van de KNMP informeert de CFOA over ( een vermoeden van ) structurele tekortkomingen in de zorg en verzoekt de CFOA onderzoek in te stellen en- indien passend - met maatregelen te komen dan wel-als de CFOA dat juist acht- met voorstellen te komen voor passende maatregelen.

## SLOTBEPALINGEN

## ARTIKEL 19

### Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 19.1** Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de twee jaar.
- 19.2** Deze klachtenregeling kan door het KNMP bestuur worden gewijzigd.
- 19.3** Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenregeling te besluiten, vraagt het KNMP bestuur om advies van de klachtenfunctionaris.

Aldus vastgesteld door

**Bestuur KNMP**

26 oktober 2016



