
KLACHTENREGELING



NOVIACURA
de nieuwe weg naar zorg

Artikel 1 Definities begrippen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klager de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:
- de patiënt;
 - vertegenwoordiger van de patiënt;
 - nabestaande(n) van de overleden patiënt;
 - mondzorgcoördinator die werkzaam is in de instelling;
 - directie- of managementlid van de instelling.
- b. 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 de mondzorgprofessional, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan;
 - een uiting van ongenoegen over een mondelinge of schriftelijke uitlating gedaan door de mondzorgprofessional of medewerker van NoviaCura;
 - een uiting van ongenoegen over de bedrijfsvoering van NoviaCura.
- c. Geschil een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust.
- d. Klachtenformulier het voorgeschreven formulier door NoviaCura waarop de klager schriftelijk zijn klacht in dient te vullen.
- e. Klachtenfunctionaris de in het kader van deze klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.
- f. Patiënt een natuurlijk persoon die mondzorg vraagt of aan wie mondzorg wordt verleend.
- g. Mondzorgprofessional een natuurlijk persoon die beroepsmatig mondzorg verleent, zijnde tandarts, mondhygiënist, tandprotheticus of klinisch prothesetechnicus.
- h. Zorgaanbieder NoviaCura.

Artikel 2 Doelstellingen van deze klachtenregeling

De 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;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- de kwaliteit van de zorg die NoviaCura levert te bevorderen.

Artikel 3 Indienen uiting van onvrede en/of klacht

1. De patiënt, vertegenwoordiger van patiënt, nabestaande(n) van patiënt, mondzorgcoördinator of directie-/managementlid (hierna: klager) wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de mondzorgprofessional of werknemer van NoviaCura die deze onvrede veroorzaakt heeft. Zo kunnen partijen eerst met elkaar in gesprek treden en wellicht samen tot een (informele) oplossing komen, zonder dat er een klacht wordt ingediend zoals bedoeld in deze regeling.
2. Wanneer het gesprek (zoals in lid 1 bedoeld) niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, kan de klager contact opnemen met de klachtenfunctionaris van NoviaCura. Deze zal (indien nodig) de klager informeren over de procedure van het indienen van een klacht¹.
3. Het indienen van een klacht dient schriftelijk te gebeuren door middel van het invullen van het voorschreven klachtenformulier door NoviaCura en deze per e-mail te versturen naar kwaliteit@noviacura.nl of per post naar NoviaCura, t.a.v. Afdeling Kwaliteit, Galliërsweg 39c, 5349 AT Oss.
4. De klachtenfunctionaris zal na ontvangst van de klacht contact opnemen met de klager om samen over te klacht te spreken/communiceren. Hiermee wordt tevens de ontvangst van de klacht bevestigd. Mocht de klachtenfunctionaris er niet in slagen binnen drie werkdagen (termijn vangt aan op de eerstvolgende dag na ontvangst van de klacht) contact op te nemen met de klager om inhoudelijk te spreken over de klacht, dan laat zij dit weten aan de klager door in ieder geval binnen drie werkdagen de ontvangst van de klacht te bevestigen.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

1. Nadat de ontvangst van de klacht is bevestigd, zal de klachtenfunctionaris contact opnemen met de klager. Het doel van de klachtenfunctionaris is om gezamenlijk door in gesprek te gaan met de klager tot een oplossing te komen en de onvrede bij de klager weg te nemen. De klachtenfunctionaris zal altijd hoor en wederhoor toepassen en daarmee de kant van het verhaal van de mondzorgprofessional of medewerker van NoviaCura meenemen in haar overwegingen.
Wanneer uit de communicatie tussen de klager en klachtenfunctionaris een wenselijke oplossing naar voren komt, dan zal de klacht hiermee afgedaan worden zoals beschreven in lid 2 van dit artikel.
2. Indien de klager en klachtenfunctionaris hebben uitgesproken dat er geen onvrede meer bestaat over hetgeen waarover geklaagd is, dan zal de klachtenfunctionaris de klager een brief per e-mail of post versturen waarin kort de behandeling van de klacht wordt samengevat en waarin vermeld wordt welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen. De klacht is met het versturen van deze brief (per post of e-mail) afgedaan.

Artikel 5 Ontvankelijkheid klager

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien 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 klacht, dan zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.

¹ Veel mondzorgprofessionals zijn bij NoviaCura werkzaam op basis van een overeenkomst tot opdracht. Zij zijn ieder aangesloten bij de brancheorganisatie van het beroep wat zij uitoefenen (tandarts, mondhygiënist, tandprotheticus, klinisch prothesetechnicus) en daarmee aangesloten bij een klachtenregeling voorzien door de brancheorganisaties. In een dergelijk geval zal NoviaCura er zorg voor dragen dat de klachtenbehandeling overgedragen wordt aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van desbetreffende brancheorganisatie.

Artikel 6 Geschillencommissie Zorg Algemeen

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 er sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de onafhankelijke geschilleninstantie Geschillencommissie Zorg Algemeen, waarbij NoviaCura zich heeft aangesloten. Indien de klager het wenden tot de onafhankelijke geschilleninstantie wenselijk acht, zal NoviaCura de gegevens en informatie van Geschillencommissie Zorg Algemeen verstrekken aan de klager.
2. De klager kan enkel bij Geschillencommissie Zorg Algemeen terecht nadat de klacht is voorgelegd aan NoviaCura en de klacht niet naar wensen afgehandeld is.
3. Wanneer de klager het geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, dan verplicht de klager zich klachtengeld te betalen aan de Commissie. Dit klachtengeld wordt teruggestort door NoviaCura indien de klager door de Commissie in het gelijk wordt gesteld. De hoogte van het klachtengeld wordt bepaald door de Geschillencommissie Zorg Algemeen.
4. Indien de Commissie de klager niet-ontvankelijk verklaard en het geschil niet inhoudelijk kan behandelen, dan krijgt de klager het klachtengeld teruggestort, met aftrek van administratiekosten.

Artikel 7 Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen een redelijke termijn nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging/nalaten/uitlating van een mondzorgprofessional of een medewerker van NoviaCura een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling. Wat een redelijk termijn is, wordt van geval tot geval beoordeeld.
2. NoviaCura tracht om binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, de ontvangst hiervan te bevestigen. De termijn vangt de eerstvolgende werkdag aan na het ontvangen van de klacht per post of e-mail. Met de ontvangstbevestiging wordt aan de klager medegedeeld dat de klacht in goede orde is ontvangen, er kennis is genomen van de klacht en (of) NoviaCura de klacht in behandeling zal nemen.
3. NoviaCura streeft ernaar om een klacht na het bevestigen van ontvangst binnen zes weken afgehandeld te hebben, zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 van de klachtenregeling.
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 NoviaCura met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging heeft ingestemd.

Artikel 8 Kosten

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Als de klager of de zorgaanbieder/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.
3. Indien klager wenst zich te wenden tot de onafhankelijke geschilleninstantie Geschillencommissie Zorg Algemeen, zullen de kosten die de geschilleninstantie doorrekent naar de klager voor de rekening van de klager zijn.

Artikel 9 Documentatie

1. De behandeling van klachten en de uitkomsten hiervan geven belangrijke verbeterpunten voor de kwaliteit van de zorg die NoviaCura levert weer. NoviaCura archiveert daarom elke klacht die zij behandeld heeft op het kantoor van NoviaCura, om zo de verbeterpunten die voortvloeien uit de klachtenbehandeling te kunnen bespreken en te implementeren in de werkwijze van NoviaCura en haar mondzorgprofessionals en werknemers. Voordat de klacht wordt gearhiveerd, zullen de persoonsgegevens die een klacht bevat, geanonimiseerd worden.
2. Klachten en de behandeling van klachten kunnen niet ingezien worden door derden, tenzij de klager hiervoor toestemming geeft.

Artikel 10 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 wordt te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (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.