

INFORMATIEBLAD

AANSLUITING BIJ DE BEN-KLACHTENREGELING FACILITEITEN - VOORWAARDEN - KOSTEN

Informatie voor leden - 1 juni 2017

De BEN (Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland) biedt haar leden **faciliteiten om te voorzien in hun klachtenregeling voor cliënten.**

Zo'n klachtenregeling is verplicht als je zorgaanbieder bent in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Ook buiten het kader van de Wkkgz is het hebben van een klachtenregeling een vereiste van financiers van diensten en/of een aspect van goed kwaliteitsbeleid.

Aansluiting bij de BEN-klachtenregeling is mogelijk voor zelfstandig werkende echoscopisten (BEN-leden) en hun praktijk voor echoscopie in de verloskunde.

Is een echoscopist (deels) werkzaam in een instelling (bijvoorbeeld een ziekenhuis of verloskundige praktijk) dan is voor deze werkzaamheden al de klachtenregeling bij deze werkgever van toepassing.

In het volgende is beschreven welke **faciliteiten** via de BEN-klachtenregeling beschikbaar zijn.

Ook zijn de **voorwaarden** bij aansluiting genoemd en de **kosten**.

De onderstaande informatie geldt als bijlage bij een door het lid in te vullen en te tekenen verklaring. Daarmee wordt de aansluiting dan geregeld. Deze verklaring (aanmeldingsformulier) vind je op het besloten deel van de BEN-website.

Heb je **vragen over de aansluiting** neem dan contact op met het secretariaat van de BEN, via secretariaat@echoscopisten.nl of 0348 – 760 641.

FACILITEITEN

Na aansluiting bij de BEN-klachtenregeling ontvang je de volgende faciliteiten:

- **Handreiking klachtenmanagement**
Toelichting op het kader van de klachtenregeling (conform de Wkkgz), aandachts- en actiepunten voor de (praktijk van de) echoscopist en een pakket van hulpmiddelen bij het realiseren van een goede omgang met klachten van cliënten.
- **Klachtenreglement (verplichting vanuit Wkkgz)**
Formele beschrijving van de klachtenregeling, zoals de Wkkgz deze voor elke zorgaanbieder verplicht stelt.
- **Inzet onafhankelijk klachtenfunctionaris (verplichting vanuit Wkkgz)**
Beschikbaarstelling van een via de BEN gecontracteerde onafhankelijk klachtenfunctionaris die klager kan begeleiden bij het formuleren van zijn klacht en die klager en aangeklaagde begeleidt bij het – zo mogelijk – oplossen van de klacht.
- **Inzet inhoudsdeskundig adviseur vanuit de BEN**
Beschikbaarstelling van een inhoudsdeskundige die het BEN-lid inhoudelijk advies kan geven bij een klacht en op verzoek een 'second opinion' bij de klacht kan geven.
- **Hulpmiddelen voor bekendmaking van de klachtenregeling**
Klachtenfolder, klachtenformulier, webteksten e.d. voor bekendmaking van de klachtenregeling bij cliënten, verwijzers en partners in zorg.
- **Hulpmiddelen bij uitvoering van de klachtenregeling**
Handvatten voor het voeren van een klachtgesprek en voor een schriftelijke reactie op een klacht.
Format voor een duidelijk schriftelijk afsluitbericht na afhandeling van een klacht.
Handreiking 'Omgang met klachten' voor je eventuele medewerkers.

De faciliteiten die de BEN beschikbaar stelt, omvatten **niet** de conform de Wkkgz verplichte aansluiting bij een **externe geschilleninstantie**. Dat regel je zelf. Aanwijzingen hiervoor zijn opgenomen in de Handreiking klachtenmanagement.¹

VOORWAARDEN BIJ AANSLUITING

Bij aansluiting bij de BEN-klachtenregeling verklaar je je akkoord met de volgende voorwaarden:

- Jij (en je medewerkers) houden zich aan de 'regels' in het klachtenreglement;
- Je past dit reglement niet aan zonder voorafgaand overleg en akkoord van de BEN;
- Je draagt zorg voor tijdige bekendmaking van de klachtenregeling en zorgt dat cliënten de klachtenfolder en het klachtenformulier kunnen krijgen (al dan niet via je website);
- Als de cliënt de onafhankelijk klachtenfunctionaris inschakelt, werk je op diens verzoek snel en actief mee aan de afhandeling van de klacht; je stelt desgevraagd (met instemming van de cliënt) informatie beschikbaar om een goede afhandeling van de klacht mogelijk te maken;
- Je zorgt zelf voor de eventueel verplichte aansluiting bij een externe geschilleninstantie en informeert klachtenfunctionaris en klager welke dat is;²
- Je vraagt zelf bij je rechtsbijstandsverzekering en aansprakelijkheidsverzekering na welke kosten bij de afhandeling van een klacht, claim of geschil deze verzekering(en) dekken; je stelt je op de hoogte van de voorwaarden die deze verzekeraar(s) stellen en informeert de klachtenfunctionaris daar desgevraagd over;³
- Wanneer de klager een klacht indient bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de rechter en/of de eventuele geschilleninstantie informeer je per omgaande het BEN-bestuur hierover;⁴
- Je zorgt dat de BEN beschikt over actuele en correcte contactgegevens van jou c.q. je praktijk;
- Je gaat akkoord met verstrekking van je contactgegevens door BEN aan de externe klachtenfunctionaris;
- Je komt je financiële verplichtingen (voor aansluiting bij de klachtenregeling en inzet van de klachtenfunctionaris) binnen gestelde termijnen na;
- De aansluiting bij de BEN-klachtenregeling geldt steeds voor de duur van één kalenderjaar en wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd voor de duur van één jaar, tenzij de BEN voor 1 november van het lopende jaar een schriftelijke opzegging van je heeft ontvangen.

KOSTEN EN DOORBEREKENING AAN LID

De BEN neemt de **kosten voor ontwikkeling** van de klachtenregeling en de administratie rondom je aansluiting voor haar rekening. Als aansluitend lid betaal je hier dus niet voor.

Via het jaarabonnement zijn de kosten gedekt van de opvang van klachten waarbij de naam van klager/aangeklaagde onbekend is of waarbij algemene informatie en verwijzing volstaat, de kosten van de jaarrapportage aan de BEN en de kosten voor aanpassing van faciliteiten.

¹ BEN-leden die zich niet aansluiten bij de BEN-klachtenregeling kunnen informatie over ministerieel erkende geschilleninstanties vinden via de website www.geschilleninstantieszorg.nl. Geschilleninstanties voor kleinere, zelfstandige zorgaanbieders zijn op dit moment met name: Geschillencommissie Zorg Algemeen, Geschillencommissie EZa, Geschilleninstantie Zorggeschil, Stichting Geschilleninstantie KPZ.

Deze geschilleninstanties kunnen sterk verschillen in voorwaarden en kosten (van aansluiting, jaarabonnement en kosten feitelijke inzet geschillencommissie).

Let er ook op of jouw rechtsbijstands- en aansprakelijkheidsverzekeraar de kosten bij deze 'aanbieder' vergoedt.

² Aanwijzingen hiervoor zijn te vinden in de Handreiking klachtenmanagement.

³ Vanuit de Wkkgz is het afsluiten van een rechtsbijstands- en aansprakelijkheidsverzekering niet verplicht. Het is wel zeer aan te raden omdat je met name bij een geschil anders voor hoge kosten komt te staan.

⁴ Het BEN-bestuur overlegt dan met jou of vanuit de BEN ondersteuning gewenst is. Ook weegt het BEN-bestuur af wat het belang is in het kader van de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Over de wijze waarop de melding aan het BEN-bestuur plaatsvindt, zijn aanwijzingen opgenomen in de Handreiking klachtenmanagement en in het klachtenreglement.

Ook de **kosten van jaarabonnement** voor aansluiting neemt de BEN nu voor haar rekening. Wordt in komende jaren voor het jaarabonnement wel een bedrag gerekend dan ontvang je daarover uiterlijk 1 oktober van het voorafgaande jaar per mail bericht. Wil je dan het abonnement opzeggen dan doe je dat schriftelijk, voor 1 november.

De **kosten voor inschakeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris** bedragen **€ 50,- of € 65,- per uur** (opvang / bemiddeling). Daarbij kunnen kosten voor reisvergoeding van de klachtenfunctionaris komen (€ 0,55 per km) en kosten voor catering/locatie. Deze kosten ontstaan als een bemiddelingsgesprek plaatsvindt. De genoemde bedragen zijn exclusief BTW (21%).

De **feitelijke kosten voor de inzet** van de klachtenfunctionaris kunnen **per klachtzaak sterk verschillen**. Dat hangt af van de complexiteit en de opstelling van klager en aangeklaagde. Soms volstaat een inzet van 1 uur, soms is 20 uur nodig. Betreft de klacht een rekening of wil de klager een financiële genoegdoening dan kan een financiële schikking soms 'gunstiger' zijn. De klachtenfunctionaris zal dit overleggen met de aangeklaagde; deze beslist.

Een lid over wie een klacht met inzet van de klachtenfunctionaris is afgehandeld, ontvangt na afsluiting van de BEN een gespecificeerde rekening.

ANDERE MOGELIJKHEDEN

Een BEN-lid is niet verplicht om zich aan te sluiten bij de BEN-klachtenregeling. Dat kan ze ook elders doen. In bepaalde gevallen heeft het voor het lid ook (financiële) voordelen om dit te doen.

BEN-leden die tevens verloskundige en lid van de KNOV zijn kunnen klachten over hen als echoscopist bij de KNOV-klachtenregeling onderbrengen. De KNOV heeft daarvoor een overeenkomst met CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) die financieel gunstiger is.⁵ Het is wel zaak om bij de KNOV goed na te vragen of ook al aansluiting bij de via de KNOV geregelde Geschillencommissie Geboortezorg mogelijk is. Is dat niet het geval dan moet het BEN-lid hiervoor een aparte regeling treffen.

De BEN-klachtenregeling voorziet niet in de aansluiting bij een geschilleninstantie. De BEN kiest er voor om de uitvoering van de klachtenregeling en de geschillenregeling niet via een en hetzelfde kader te regelen. Dit om vermenging van belangen te voorkomen en de onafhankelijke afhandeling te waarborgen.

Sommige uitvoerende organisaties bieden wel de **mogelijkheid om zowel klachtenregeling als geschillenregeling** daar onder te brengen. Er is bij deze dan sprake van **een combinatie-abonnement**.⁶

De kosten van een dergelijk combinatie-abonnement en ook de kosten van met name de geschillenprocedure kunnen sterk verschillen. Kijk daar dus goed naar als je een combinatie-abonnement elders overweegt.

Doe ook navraag bij jouw rechtsbijstands- en schadeverzekeraar of deze de kosten bij de geschilleninstantie vergoeden. Dat is niet altijd het geval.

⁵ Het CBKZ is te bereiken via info@cbkz.nl en 0183 – 68 28 29. Zie ook www.cbkz.nl

⁶ Organisaties die (voor kleine, zelfstandige zorgaanbieders) een gecombineerde klachten- en geschillenregeling aanbieden zijn op dit moment met name: Stichting Zorggeschiel/Quasir en Klachtenportaal Zorg.