

KLACHTENREGELING

Datum 8-8-2022

INLEIDING

Deze klachtenregeling geldt voor zowel de farmaceutische zorg als hulpmiddelenzorg die door BENU worden geleverd.

De klachtenregeling BENU is gebaseerd op de regeling die door de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) is opgesteld. BENU heeft ervoor gekozen om haar klachtenregeling op de KNMP-regeling te baseren, maar ook geschikt te maken voor hulpmiddelenzorg.

INHOUDSOPGAVE

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Termijnen en afsluiting klachtafhandeling
8. Geheimhouding en privacy
9. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

OMGANG MET KLACHTEN

10. Rol en bijdrage medewerker (zorgverlener)
11. Rol en bijdrage bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTENKLACHTENFUNCTIONARIS (uitsluitend bij BENU APOTHEEK)

12. Positie en waarborg onafhankelijkheid
13. Taken en verantwoordelijkheden
14. Bevoegdheden

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE OF KLACHTENCOMMISSIE HULPMIDDELEN

15. Aansluiting

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

16. Signaleren en bespreken van klachten

SLOTBEPALINGEN

17. Vaststelling, evaluatie, wijziging klachtenregeling

1 ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | |
|--------------------------|---|
| a. Apotheker | De (waarnemend) gevestigd apotheker werkzaam in een BENU Apotheek. Bij klachten over andere personen werkzaam in, of ten behoeve van, de BENU Apotheek wordt de gevestigd apotheker aangesproken; Deze apotheker heeft de status van zorgverlener, in de zin van de Wkkgz. |
| b. BENU | Merknaam en handelsnaam van onder andere BENU Nederland B.V., BENU Apotheken B.V. BENU Direct B.V. en DeclaCare B.V. |
| c. BENU Apotheek | Een BENU Apotheek is een apotheek die eigendom is van BENU Apotheken B.V. (KvK 30166253) of een apotheek die zich presenteert onder de naam en uitstraling van BENU Apotheken en waarin BENU Nederland B.V. (KvK 30094693) een (indirect) belang heeft of een apotheek waarmee BENU Nederland B.V. (KvK 30094693) een franchiseovereenkomst heeft gesloten. |
| d. BENU Hulpmiddelenzorg | Hulpmiddelenzorg die door BENU Direct B.V. (KvK 32075541) en Declacare B.V. (KvK 24369282) wordt geleverd. |
| e. Hulpmiddelenzorg | Het geheel van op elkaar afgestemde zorg rond hulpmiddelen. |
| f. KNMP | Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie, de overkoepelende beroeps- en brancheorganisatie van apothekers. |
| g. Medewerker | Een bij of voor BENU 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. |
| h. Cliënt | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorgverlening van BENU. |
| i. Klager | De persoon die een klacht indient. |
| j. Aangeklaagde | Een bij BENU werkzame medewerker. |
| k. Klachtenfunctionaris | Degene die door BENU Apotheek 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. Deze functionaris kan uitsluitend worden ingezet bij de behandeling van klachten gericht aan (de medewerkers van) een BENU Apotheek. |
| l. Klachtenbehandelaar | Degene die de klacht daadwerkelijk behandelt. Dat kan een medewerker zijn van BENU Apotheek of een medewerker bij BENU Hulpmiddelenzorg of de klachtenfunctionaris (bij BENU Apotheek). |
| m. Afsluitbericht | Een schriftelijke mededeling van BENU, 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. |
| n. Geschil | als de klacht niet (naar tevredenheid) is opgelost door BENU en/of de |

- klachtenfunctionaris.
- o. Geschillencommissie De geschilleninstantie van de SKGE waarbij BENU Apotheek zich heeft aangesloten.
 - p. Hij/zij In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat, kan ook “zij” worden gelezen of “persoon”.
 - q. SEMH Stichting Erkenningregeling leveranciers Medische Hulpmiddelen.
 - r. LKMH Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen, een door de SEMH erkende klachtencommissie.
 - s. SKGE Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg
 - t. Klachtencommissie Een commissie die is samengesteld ten behoeve van de behandeling van een ingediende klacht ten aanzien van hulpmiddelenzorg. Voor BENU Hulpmiddelenzorg is dat LKMH.

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 Wkkgz en de SEMH Erkenningseisen organisaties klachtencommissies.
 - b. 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 BENU.
 - e. Bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering van het handelen van BENU 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 BENU 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. BENU draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten en andere betrokkenen.
- 4.2. BENU rust medewerkers zodanig toe dat zij bekend zijn met deze klachtenregeling voor cliënten.
- 4.3. BENU voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtrecht

- 5.1. De cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger of gevolmachtigde van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen bij BENU over gedragingen van medewerkers van BENU jegens de cliënt.

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1. De klager wendt zich in eerste instantie tot een medewerker van BENU Apotheek (als de klacht betrekking heeft op farmaceutische zorg) of BENU Hulpmiddelenzorg (als de klacht betrekking heeft op Hulpmiddelenzorg) om te proberen via overleg tot een oplossing te komen.
- 6.2. Indien de klager een klacht indient bij degene op wie de klacht geen betrekking heeft, wordt de klacht – tenzij de klager daar bezwaar tegen heeft – overgedragen op degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft.
- 6.3. Indien de klager laat weten bij meerdere partijen/personen een klacht te hebben ingediend en deze klachten samenhang vertonen, worden – tenzij de klager daar bezwaar tegen heeft – de klachten gecombineerd afgehandeld.
- 6.4. De klager kan bij het bespreken van een klacht met een medewerker van BENU Apotheek de ondersteuning en/of bemiddeling inroepen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Actuele contactgegevens van de klachtenfunctionaris vindt u op <https://www.apotheek.nl/in-de-apotheek/klachten-over-uw-apotheek>.
- 6.5. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg tussen de klager en de klachtenbehandelaar bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 6.6. De klachtenbehandelaar verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders.
- 6.7. De klager kan op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht intrekken. Hij stelt de klachtenbehandelaar hiervan in kennis.

Artikel 7

Termijnen en afsluiting klachtafhandeling door BENU

- 7.1. De klager wordt door de klachtenbehandelaar op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via BENU heeft ingediend.
- 7.2. De afhandeling van een schriftelijke klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats. De schriftelijke klacht ten aanzien van een (medewerker van) BENU Apotheek dient uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening te worden beantwoord met daarin een voorstel hoe de klacht kan worden opgelost. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager daarover schriftelijk bericht heeft ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn. Een klacht ten aanzien van BENU Hulpmiddelenzorg wordt binnen vijf dagen beantwoord.
- 7.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf 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/klachtencommissie.
- 7.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangt klager een 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 / of enige (overheids)instantie die 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. Elke klacht wordt door BENU geregistreerd.
- 9.2. De klachtenbehandelaar draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die hij behandelt.
- 9.3. De dossiervoering, de dossierbewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 9.4. 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

Artikel 10

Rol en bijdrage medewerker (zorgverlener)

- 10.1. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf of door een andere medewerker van BENU – 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. Deze medewerker 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.

Artikel 11

Rol en bijdrage BENU bij afhandeling klacht

- 11.1. BENU stimuleert een snelle en open bespreking van de klacht.
- 11.2. De klachtbehandelaar informeert de aangeklaagde als hij de afhandeling van de klacht overneemt dan wel een bijdrage levert aan de afhandeling van de klacht.
- 11.3. BENU 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 desbetreffende klachtenbehandelaar.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS UITSLUITEND BIJ BENU APOTHEEK

Artikel 12

Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 12.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde, de apotheker, BENU Apotheek 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. Ingeval 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.

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 klager 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.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA GESCHILLENCOMMISSIE/KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 15 Aansluiting

- 15.1 BENU Apotheek is aangesloten bij de geschillencommissie van de SKGE, waar de KNMP eveneens bij aangesloten is. De geschillencommissie kan uitsluitend geschillen behandelen die zijn ingesteld tegen (een medewerker van) een BENU Apotheek.
- 15.2 BENU Hulpmiddelenzorg is aangesloten bij de LKMH. Deze klachtencommissie kan uitsluitend geschillen behandelen die zijn ingesteld tegen (een medewerker van) BENU Hulpmiddelenzorg.
- 15.3 BENU en de klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie met betrekking tot de geschilleninstantie/klachtencommissie waarbij BENU is aangesloten.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 16

Signaleren en bespreken van klachten

- 16.1 BENU en de medewerker die betrokken is bij een individuele klacht, 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.
- 16.2 BENU bespreekt met belanghebbenden de signalen van onvrede waarmee hij te maken krijgt en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 16.3 BENU waarborgt een systematische bewaking vanuit de signalering.
- 16.4 BENU informeert de Commissie Functioneren Openbaar Apotheker (CFOA) over structurele kwaliteitssignalen en acties die voor de beroepsvereniging voor apothekers als geheel van belang (kunnen) zijn.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 17

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 17.1 Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de twee jaar.
- 17.2 Deze klachtenregeling kan door BENU worden gewijzigd. Als gedurende een klachtenafhandeling deze klachtenregeling wordt gewijzigd, dan geldt de gewijzigde regeling niet voor deze klachtafhandeling.