

## **Beschwerderegulation Nij Geertgen**

### *Anwendungsbereich*

#### **Artikel 1**

Diese Beschwerderegulation ist kraft des Gesetzes über die Qualität, Beschwerden und Streitigkeiten im Gesundheitswesen (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg), im Folgenden bezeichnet als WKKGZ, auf Klienten anwendbar, für die Nij Geertgen Gesundheits- oder andere Dienstleistungen erbringt oder erbracht hat.

### *Begriffsbestimmungen*

#### **Artikel 2**

Im Sinne dieser Regelung sind:

- Beschwerderegulation:* dieses Dokument, in dem die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden im Rahmen der Artikel 13 bis 17 des WKKGZ beschrieben sind;
- Leistungserbringer:* Nij Geertgen;
- Beschwerdeführer:* die natürliche Person, die eine Streitigkeit mit dem Leistungserbringer über Sach- und/oder Personenschäden hat; darüber hinaus können auch die folgenden Personen als Beschwerdeführer fungieren:
- a. der Vertreter, den der Klient bei der Stiftung schriftlich oder auf elektronischem Wege als solchen gemeldet hat;
  - b. der gesetzliche Vertreter eines Klienten, der seine Geschäfte nicht selbst führen kann;
  - c. der Ehepartner, Partner oder nahe Angehörige eines inzwischen verstorbenen Klienten;
- Beschwerdebeauftragter:* eine vom Leistungserbringer oder in dessen Auftrag benannte natürliche Person, die die Aufgabe hat, bei Beschwerden gemäß Artikel 15 des WKKGZ zu vermitteln;
- Beschwerde:* eine von einem Beschwerdeführer beim Beschwerdebeauftragten des Leistungserbringers eingereichte Beschwerde gegen die Art und Weise der Erbringung von Gesundheits- oder Dienstleistungen durch den Leistungserbringer oder in dessen Auftrag.

### *Zweck*

#### **Artikel 3**

1. Der Zweck dieser Beschwerderegulation ist eine effektive und niedrighschwellige Beschwerdebearbeitung durch den Beschwerdebeauftragten mit dem Ziel, eine zufriedenstellende Lösung für die Beschwerde zu finden.
2. Eventuell kann ein Beschwerdebeauftragter dem Leistungserbringer Empfehlungen zur Verbesserung der Gesundheitsleistungen vorlegen.

## *Aufgaben und Befugnisse*

### **Artikel 4**

1. Zu den Aufgaben des Beschwerdebeauftragten gehören:
  - a. die Feststellung der Zulässigkeit der Beschwerde;
  - a. die Feststellung der Ursachen der Beschwerde;
  - b. der Versuch, zwischen den beiden Parteien eine Einigung über die Ursachen der Beschwerde zu erzielen;
  - c. der Versuch, in Absprache mit beiden Parteien auf eine Lösung für die Beschwerde hinzuwirken;
  - d. der Versuch, gegebenenfalls die beschädigte Beziehung zwischen dem Patienten und dem Leistungserbringer wiederherzustellen;
  - e. die Erstellung eines Berichts über den Vermittlungsversuch.
2. Der Beschwerdebeauftragte ist befugt, die in Absatz 1 beschriebenen Aufgaben unabhängig auszuführen und der Leistungserbringer ist verpflichtet, dem Beschwerdebeauftragten hierzu Gelegenheit zu bieten.
3. Wenn es für die Bearbeitung einer medizinischen Beschwerde notwendig ist, kann der Beschwerdebeauftragte die Patientenakte einsehen, jedoch erst, nachdem der Beschwerdeführer hierzu schriftlich oder auf elektronischem Wege seine Einwilligung erteilt hat.

### **Artikel 5**

1. Die Aufgabe des Leistungserbringers umfasst:
  - a. die Information seiner Patienten über diese Beschwerderegulung;
  - b. die Information seiner Patienten über das Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde;
  - c. die Suche nach einer Lösung für die eingereichte Beschwerde in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdeführer und dem Beschwerdebeauftragten;
  - d. alles Weitere, was von einem Leistungserbringer in Bezug auf eine Beschwerde erwartet werden kann.
2. Beim Eingang einer Beschwerde kann ein Leistungserbringer versuchen, im Einvernehmen mit dem Beschwerdeführer eine rasche Lösung zu finden, bevor er einen Beschwerdebeauftragten benennt.

## *Einreichung einer Beschwerde*

### **Artikel 6**

1. Ein Beschwerdeführer reicht eine Beschwerde beim Beschwerdebeauftragten des Leistungserbringers ein, entweder schriftlich oder auf elektronischem Wege mittels eines Beschwerdeschreibens.
2. Im Beschwerdeschreiben gibt der Beschwerdeführer mindestens an:
  - a. seinen Namen, seine Telefonnummer und eventuell eine E-Mail-Adresse;
  - b. den Namen des Leistungserbringers, gegen den sich die Beschwerde richtet;
  - c. eine kurze Beschreibung der Beschwerde;
  - d. eine chronologische Aufstellung der Ereignisse, die Anlass für die Beschwerde waren;
  - e. den Zweck der Beschwerde;
  - f. ob die Beschwerde beim betreffenden Leistungserbringer bereits bekannt ist.
3. Ein Beschwerdeführer, der ein unvollständiges Beschwerdeschreiben einreicht, kann aufgefordert werden, das Beschwerdeschreiben anzupassen und erneut einzureichen, bevor der Beschwerdebeauftragte die Zulässigkeit der Beschwerde beurteilt.
4. Ein Beschwerdeführer muss eine Beschwerde beim Beschwerdebeauftragten innerhalb eines Jahres nach dem Datum des Ereignisses, auf das sich die Beschwerde bezieht, einreichen, sofern diese Frist nicht angesichts der Umstände zu kurz ist oder hierfür nähere gesetzliche Bestimmungen in Kraft (getreten) sind.

## *Zulässigkeit*

### **Artikel 7**

1. Eine Beschwerde ist unzulässig:
  - a. wenn es sich um eine Streitigkeit über die Nichtzahlung einer Rechnung handelt, der keine inhaltliche Beschwerde zugrunde liegt;
  - b. wenn die Frist im Sinne von Artikel 6 Absatz 4 verstrichen ist, es sei denn, dass vom Beschwerdeführer nach vernünftigem Ermessen nicht erwartet werden kann, die Beschwerde innerhalb dieser Frist einzureichen, wobei die Beurteilung dem Vorstand obliegt;
  - c. wenn es sich um eine Beschwerde handelt, die der Beschwerdeführer bereits bei einem Gericht anhängig gemacht hat oder über die bereits ein inhaltliches Gerichtsurteil ergangen ist.
2. Nach der Beurteilung der Zulässigkeit der Beschwerde wird der Leistungserbringer davon in Kenntnis gesetzt. Hierzu werden ihm auf elektronischem oder schriftlichem Wege das Beschwerdeschreiben sowie Informationen über das Verfahren zur Vermittlung im betreffenden Beschwerdefall übermittelt.

## *Versuch der Vermittlung bei Beschwerden*

### **Artikel 8**

1. Angesichts der kurzen Frist für die Beschwerdevermittlung erfolgt die Kommunikation auf elektronischem Wege oder telefonisch.
2. Eine Ausnahme gilt für Beschwerdeführer, die mitgeteilt haben, über keine ausreichende digitale Kompetenz zu verfügen.

### **Artikel 9**

1. Zur Vermittlung bei einer Beschwerde wird nach folgendem Verfahren vorgegangen:
  - a. Der Beschwerdebeauftragte wird gebeten, sich innerhalb einer Woche nach Empfang des Beschwerdeschreibens mit dem Beschwerdeführer in Verbindung zu setzen;
  - b. der Leistungserbringer erstellt ebenfalls innerhalb einer Woche einen schriftlichen Bericht, in dem er darlegt, was seiner Auffassung nach zu der Beschwerde geführt hat;
  - c. innerhalb von fünf Wochen nach Eingang des Beschwerdeschreibens im Sinne von Artikel 6 Absatz 2 findet ein persönliches Gespräch zwischen Beschwerdeführer, Leistungserbringer und Beschwerdebeauftragtem statt, bei dem nach einer geeigneten Lösung für die Beschwerde gesucht wird;
  - d. bevor eine Lösung gesucht wird, versucht der Beschwerdebeauftragte, eine Einigung über die Ursachen der Beschwerde zu erzielen;
  - e. wenn ein Beschwerdefall vor dem Termin des persönlichen Gesprächs gelöst wird, braucht das Gespräch selbstverständlich nicht mehr stattzufinden; dies erfordert jedoch die auf schriftlichem oder elektronischem Wege erteilte Einwilligung des Beschwerdeführers.
2. Die Beschwerdevermittlung findet in einer Niederlassung des Leistungserbringers statt; eventuell können die Beteiligten einvernehmlich einen anderen Ort bestimmen.

## *Abschlussbericht über die Beschwerdevermittlung*

### **Artikel 10**

1. Der Abschlussbericht über die Beschwerdevermittlung wird vom Beschwerdebeauftragten erstellt.
2. Dieser Abschlussbericht enthält die folgenden Informationen:
  - eine Begründung der Zulässigkeit der Beschwerde;
  - die Standpunkte beider Vertragsparteien in Bezug auf die Beschwerde;
  - einen Bericht über den Vermittlungsversuch;
  - das Ergebnis des Vermittlungsversuchs und die getroffenen Vereinbarungen;

- alle weiteren Informationen, die nicht unerwähnt bleiben sollten.
- 3. Wenn die Beschwerdevermittlung auf andere Weise verlaufen ist, wird ein Bericht über diesen Vermittlungsversuch erstellt, der so weit wie möglich die in Artikel 11 Absatz 2 aufgeführten Informationen enthält, erforderlichenfalls ergänzt um weitere Aspekte.

#### **Artikel 11**

1. Spätestens sechs Wochen nach Empfang des elektronischen oder schriftlichen – gemäß den Anforderungen von Artikel 6 Absatz 2 erstellten – Beschwerdeschreibens schickt der Beschwerdebeauftragte den Bericht über den Vermittlungsversuch beiden Vertragsparteien zu.
2. Im Interesse der erforderlichen Sorgfalt der Untersuchung kann die Frist einmalig um 4 Wochen verlängert werden.
3. Der Beschwerdebeauftragte oder Leistungserbringer teilt dies dem Beschwerdeführer auf schriftlichem oder elektronischem Wege unter Angabe der Gründe mit.

#### *Einstellung der Beschwerdevermittlung*

#### **Artikel 12**

1. Der Beschwerdeführer ist berechtigt, die Beschwerde jederzeit zurückzuziehen.
2. Wenn eine Beschwerde für unzulässig erklärt wird, wird dies dem Beschwerdeführer unter Angabe von Gründen schriftlich mitgeteilt.
3. Diese Beschwerderegulation bezieht sich ausschließlich auf die Artikel 13 bis 17 des WKKGZ und erstreckt sich grundsätzlich nicht auf Schadensforderungen oder Haftungsfragen. Ein Leistungserbringer kann dies jedoch auf eigene Initiative veranlassen oder zulassen.

#### *Kosten*

#### **Artikel 13**

1. Für den Beschwerdeführer ist die Beschwerdevermittlung kostenlos.
2. Der Leistungserbringer ist für die Benennung eines Beschwerdebeauftragten verantwortlich und trägt die damit verbundenen finanziellen Verpflichtungen.
3. Wenn ein Leistungserbringer, gegen den sich die Beschwerde richtet, seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber dem Beschwerdebeauftragten nicht nachkommt, ist dieser befugt, seine Vermittlungstätigkeiten einzustellen; der Leistungserbringer befindet sich dann hinsichtlich seiner gesetzlichen Verpflichtung zur Benennung eines Beschwerdebeauftragten in Verzug.
4. Eventuelle dem Beschwerdeführer oder Leistungserbringer im Zusammenhang mit der Beschwerdevermittlung entstandene, objektiv nicht notwendige Kosten sind von diesem selbst zu tragen.

#### *Beilegung von Streitigkeiten*

#### **Artikel 14**

1. Wenn der Beschwerdefall nicht zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers gelöst wurde, hat der Beschwerdeführer die Möglichkeit, sich im Einklang mit dem WKKGZ an eine Schlichtungsstelle zu wenden.
2. Der Leistungserbringer ist zwecks Beilegung von Streitigkeiten der Schlichtungsstelle der ambulanten Leistungserbringer (Geschillencommissie EZa) angeschlossen.

## *SCHLUSSBESTIMMUNGEN*

### **Artikel 15**

Änderungen der Regelung werden vom Vorstand der Stiftung des Leistungserbringers vorgenommen.

### **Artikel 17**

In allen Fällen, die von der vorliegenden Regelung nicht erfasst werden, entscheidet der Vorstand der Stiftung des Leistungserbringers.