

Klachtencommissie

KLACHTENREGLEMENT

1. Begripsomschrijvingen

Deelnemende Zorgaanbieder

Zelfstandig Behandel Centrum Kliniek Holystaete Heerenveen

Klacht

Een klacht als bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, zijnde elke uiting van ongenoegen komende van een klager en zich richtend tegen de Zorgaanbieder over een behandeling, bejegening of andere gedraging van hem of van voor hem werkende personen jegens de klager.

Klager

Een patiënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, diens schriftelijke gemachtigde, naast-staande(n) of nabestaande, die een klacht kenbaar maakt.

Aangeklaagde

Een persoon, die werkzaam is voor de Zorgaanbieder, of aan deze diensten levert, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of de Zorgaanbieder of een afdeling daarvan tegen wie de klacht zich richt.

Klachtencommissie

De door de Zorgaanbieder bij dit reglement ingestelde commissie onder voorzitterschap van de heer Ing. J. Engelsma.

Klachtenbehandeling

Het onderzoek naar aanleiding van een klacht, resulterend in een uitspraak met betrekking tot de gegrondheid daarvan.

2. Algemene Bepalingen

2.1 Bevoegdheid

De klachtencommissie is bevoegd klachten in behandeling te nemen conform de bepalingen in dit reglement.

2.2. Ontvankelijkheid

1. Een klacht is niet ontvankelijk indien klager of klacht niet voldoen aan de omschrijving zoals opgenomen in artikel 1 van dit reglement, ofwel deze klacht inhoudelijk al eerder aan de klachtencommissie is voorgelegd.
2. Over de ontvankelijkheid van de klacht oordeelt de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Indien deze tot niet-ontvankelijkheid van de klacht besluit, deelt de secretaris van deze commissie dit besluit binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager mede.
4. Indien de klacht is vergezeld van een aansprakelijkstelling (schadevergoeding) behandelt de klachtencommissie de klacht doch verwijst de klager voor de aansprakelijkstelling door naar de Zorgaanbieder.

3. Procedure van indiening en behandeling van een klacht

3.1 Het Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk bij de klachtencommissie te worden ingediend.

3.2 Inhoud van de klacht

Uit de formulering dient te blijken: tegen wie of waartegen deze zich richt; of het gaat om een bejegening en/of behandeling en/of onderzoek of een andere gedraging binnen de instelling;

Of de klacht alvorens bij de klachtencommissie te zijn ingediend reeds door de Zorgaanbieder is behandeld en wat daarvan het resultaat is geweest.

3.3 Behandeling van de klacht

1. De klager ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht van de secretaris van de klachtencommissie een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarin hem/haar wordt medegedeeld, dat de klacht in behandeling is genomen.
2. Klager wordt geacht met het instellen van de klacht toestemming te hebben verleend voor het verstrekken van inlichtingen aan de klachtencommissie door bestuur, directie en medewerkers van de Zorgaanbieder voorzover de inlichtingen de klacht betreffen, tenzij klager alsnog omgaand aan de klachtencommissie schriftelijk mededeelt daar bezwaar tegen te hebben.

3. Aan klager wordt als bijlage bij deze bevestiging een exemplaar van dit reglement gezonden.

4. De klachtencommissie doet binnen een week na de ontvangstbevestiging van de klacht schriftelijk mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde.

5. Klager en aangeklaagde alsmede andere betrokkenen kunnen binnen drie weken na de ontvangstbevestiging van de klacht desgewenst een schriftelijk toelichting van hun standpunten bij de secretaris van de klachtencommissie indienen, die omgaand voor doorzending naar alle betrokken partijen zal zorgdragen. Zij kunnen daarbij verzoeken om een mondelinge behandeling. Indien de voorzitter van de klachtencommissie daartoe gereede aanleiding aanwezig acht, zal deze de partijen daartoe doen uitnodigen.

Partijen kunnen zich desgewenst steeds laten vertegenwoordigen en/of bijstaan door een deskundige.

6. De klager en de aangeklaagde worden desgevraagd in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken te zien, voorzover naar het oordeel van de voorzitter van de klachtencommissie de geboden vertrouwelijkheid dit toelaat.

7. De klachtencommissie doet binnen tien weken na de ontvangstbevestiging van de klacht uitspraak.

De uitspraak bevat de volgende elementen:

a. Een oordeel over de gegrondheid van de klacht; het oordeel kan luiden:

Ongegrond, geheel of –gedeeltelijk gegrond,

b. Een voldoende motivering van het oordeel,

c. ventueel een advies over te nemen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde,

d. Eventueel een advies over te nemen maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.

Deze uitspraak wordt door de secretaris van de klachtencommissie omgaand ter kennis van de klager, de aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, de Zorgaanbieder gebracht.

8. De Zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in het zevende lid bedoelde uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van deze uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de Zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

3.4

De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling.

4. Samenstelling van (leden van) de commissie

4.1 Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, onder wie een voorzitter en een commissielid, niet werkzaam voor of bij de Zorgaanbieder.

4.2 Onafhankelijkheid + Plaatsvervanging

Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Indien een dergelijk geval zich voordoet, wijst de voorzitter een plaatsvervanger aan. Partijen die betrokken zijn bij het geschil kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Dit bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt het bezwaar. De voorzitter draagt zondig zorg voor vervanging van het lid ten behoeve van de behandeling van de klacht.

4.3 Zittingsduur

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming. Bij tussentijds aftreden van een of meerdere leden blijven deze hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

4.4 Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.

5. Verslaglegging

De Zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 april van het daar opvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het Staatstoezicht op de volksgezondheid.