

Brochure klachtenregeling Informatie voor patiënten

Opgesteld conform:

ZKN keurmerk toetsingscriteria 2020 & Wet klachtrecht Cliënten Zorgsector

Gecontroleerd November 2020
Revisie November 2020
Versie 3
Pagina 1 van 8

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	3
2. Direct bespreken.....	4
3. Klachtenfunctionaris.....	4
4. De klachtencommissie.....	5
5. Aansprakelijkheidstelling.....	6
6. Tot slot.....	7
7. De geschillencommissie en externe instanties.....	8

" Een klacht over de Kliniek ?"

1. Algemeen

De medewerkers van onze kliniek streven ernaar om u tijdens uw behandeling in de kliniek zo goed mogelijk te behandelen, verzorgen en begeleiden. Ondanks dit streven is het mogelijk dat u niet helemaal tevreden bent. U kunt hierover een klacht indienen.

Wij vinden het erg belangrijk om uw ongenoegen zo snel mogelijk weg te nemen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Uw klacht kan voor ons ook aanleiding zijn om bepaalde zaken nog eens nader te bekijken of om het beleid bij te stellen.

Er zijn in onze kliniek verschillende mogelijkheden waarop uw klacht behandeld kan worden. Deze brochure geeft informatie over de manier waarop uw gevoelens van onvrede en uw klachten kenbaar kunt maken en over de wijze waarop er met uw klachten wordt omgegaan.

"Bespreek uw klacht eerst met de betrokken persoon"

2. Direct bespreken

De eenvoudigste en vaak ook de snelste en beste oplossing is uw ervaringen of klacht zo snel mogelijk te bespreken met de betrokken persoon. Een dergelijk gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen. Komt u er met de betrokken persoon niet uit, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

3. Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris van de kliniek kunt u zowel mondeling als schriftelijk uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris is een speciaal daarvoor aangestelde medewerker van de kliniek. De klachtenfunctionaris kan u informatie verschaffen en advies geven ver de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

De klachtenfunctionaris zal uw klacht onder de aandacht brengen van de betrokkene, de betrokkene om een reactie vragen en u dit schriftelijk meedelen. Ook kan de klachtenfunctionaris een gesprek tussen u en de betrokkene arrangeren. De klachtenfunctionaris kan daarbij als onpartijdig gespreksleider aanwezig zijn.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om de klacht binnen een termijn van maximaal zes weken af te handelen. Mocht dit onverhoopt niet mogelijk zijn dan wordt u daarover bericht.

Contactgegevens klachtenfunctionaris:

De klachtenfunctionaris kunt u op werkdagen bereiken tussen 09.00 en 17.00 op telefoonnummer 0172 76 60 41

Indien u schriftelijk een klacht wilt indienen kunt u deze zenden aan:

Klachten@ncpc.nl

“ U kunt altijd rekenen op een onafhankelijke behandeling van uw klacht”

4. De klachtencommissie

Mogelijk leidt de tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet tot een voor u afdoende oplossing, of wilt u geen gebruik maken van deze mogelijkheid. In dat geval kunt u overwegen uw klachten in te dienen bij de klachtencommissie. Tevens zijn alle ZKN klinieken en dus ook Kliniek Alphen en Kliniek Voorne Putten aangesloten bij de Geschillencommissie zorg. Ook hier kunt u terecht met een klacht www.degeschillencommissiezorg.nl

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die een uitspraak doet over de gegrondheid van uw klacht. Onder onafhankelijkheid wordt verstaan: “onafhankelijk van degene(n) tegen wie de klacht zich richt”, hetgeen betekent dat de leden niet in of voor de kliniek werkzaam zijn.

Tevens geeft zij zo nodig aanbevelingen aan de betrokkene en de directie over te nemen maatregelen.

De klachtencommissie volgt bij de behandeling van een klacht het (conform de WKKGZ en de geldende ZKN eisen opgestelde) Klachtenreglement.

Contactgegevens Klachten commissie:

Klachten@ncpc.nl

Voor verdere informatie over ons klachtenreglement, privacy reglement en de Algemene Consumenten Voorwaarden verwijzen wij u naar onze website.

“Een aansprakelijkheidstelling of schadeformulier stuurt u aan de klachtenfunctionaris”

5. Aansprakelijkheidstelling

a. Persoonsschade:

Wanneer u van mening bent dat u schade heeft geleden ten gevolge van een (medische) behandeling en daarvoor financiële genoegdoening eist, dan kunt u de kliniek, via de directie, aansprakelijk stellen. Uw schriftelijke klacht wordt dan ter verdere behandeling doorgezonden naar de aansprakelijkheidsverzekeraar van de kliniek.

b. Zaakschade:

Indien er sprake is van een schadeclaim, bijvoorbeeld in verband met vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt uw claim in behandeling en zal vragen een schadeformulier in te vullen.

"Uw gegevens en de klacht worden strikt vertrouwelijk behandeld"**6. Tot slot***Geheimhouding*

De klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan ze beroepshalve kennis nemen. U kunt erop vertrouwen dat uw gegevens en de klacht strikt vertrouwelijk zullen worden behandeld.

Kosten

Aan de behandeling van uw klacht binnen de kliniek zijn voor u geen kosten verbonden

Machtiging

Met het indienen van uw klacht geeft u de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie toestemming tot het inzien van het medisch en verpleegkundig dossier. Indien u hier bezwaar tegen heeft, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken. Indien de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de cliënt, dient de cliënt de (klacht)brief mede te ondertekenen.

Registratie en kwaliteit

Na afhandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris schriftelijk contact met u opnemen en u vragen een evaluatie formulier in te vullen over de afhandeling van uw klacht.

Wanneer u een klacht indient wordt deze geregistreerd. De gegevens worden anoniem in een overzicht verwerkt en voorgelegd aan de directie.

Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.

Correspondentie

Vermeld in al uw correspondentie altijd de volgende gegevens:

- Uw naam, voorletters, geboortedatum en BSN nummer.
- Uw adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer.
- De naam van de (eventueel) betrokken persoon tegen wie de klacht is gericht.
- De afdeling waarop uw ongenoegen betrekking heeft.
- De datum waarop het incident plaatsgevonden heeft.
- Een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van uw klacht.
- Plaats, datum en handtekening.

"U kunt uw klacht ook voorleggen aan de geschillen commissie Zelfstandige Klinieken"

7. De geschillencommissie en externe instanties

Als lid van de ZKN is onze kliniek gebonden aan de geschillencommissie Zelfstandige Klinieken.

Contactgegevens en meer informatie hierover vindt u op <https://www.zkn.nl/geschillen>

Zilverstraat 69
Postbus 340, 2700 AH,
2718 RP Zoetermeer
Tel +31 (0)70 -317 79 80

<https://www.zkn.nl/>

Daarnaast kunt u zich altijd wenden tot een andere instantie buiten de kliniek, zoals de inspectie voor de gezondheidszorg, het regionaal tuchtcollege gezondheidszorg of de gewone rechter.