

Klachten in de Braam Kliniek

- Interne opvang van klachten en de omgang daarmee in de Braam Kliniek Assen
- Klachtenreglement van de Braam Kliniek Assen

Geachte heer, mevrouw,

Achter dit blad treft u een tweetal procedures aan.

In de eerste procedure *“Interne opvang van klachten en de omgang daarmee in de Braam Kliniek”* wordt beschreven hoe een klacht bij voorkeur door ons wordt opgevangen en behandeld.

De tweede procedure *“Klachtenreglement van de Braam Kliniek”* vindt u achter het eerste deel. Deze procedure is naar aanleiding van de wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) tot stand gekomen.

Deel 1

Interne opvang van klachten en de omgang daarmee in de Braam Kliniek

1. Interne opvang van klachten

De medewerkers van de Braam Kliniek vinden het belangrijk dat patiënten tevreden zijn over de behandeling en het verblijf in de kliniek. De Braam Kliniek is zich ervan bewust dat er toch dingen zijn waarover men niet tevreden is.

Dat kan gaan over:

- de medische of verpleegkundige behandeling;
- de wijze waarop de patiënt is voorgelicht;
- de wijze waarop de medewerkers zich hebben gedragen;
- de wijze waarop zaken georganiseerd zijn;
- de verzorging in de Braam Kliniek.

Als men een klacht heeft, dan kan die het beste eerst besproken worden met de direct verantwoordelijke medewerker, bijvoorbeeld een ok- assistente of een arts. Dat is de kortste weg. Maar een dergelijke rechtstreekse benadering is in de praktijk niet altijd gemakkelijk. Bovendien is het mogelijk dat men geen gehoor vindt bij de betrokken medewerker, of dat een gesprek niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. In die gevallen kan een beroep worden gedaan op de klachtenfunctionaris van de Braam Kliniek.

Klachtenbeleid

De Braam Kliniek besteedt aandacht aan klachten en probeert er (mede) op deze manier achter te komen welke zaken voor verbetering vatbaar zijn. Een klacht kan dus als 'gratis' advies gezien worden.

- a. De Braam Kliniek bevordert een klimaat waarin de patiënt zich vrij voelt om klachten te uiten.
- b. Wanneer een patiënt uiting geeft aan onvrede, gaat de zorgverlener hierover op met hem of haar in gesprek.
- c. In geval er sprake is van een fout of een complicatie, bespreekt de zorgverlener die uit zichzelf met de patiënt.

- d. Wanneer de klager zijn klacht bij de klachtenfunctionaris kenbaar maakt, geeft de aangeklaagde zorgverlener aan dat hij bereid is tot een gesprek.
- e. In bepaalde gevallen verdient het aanbeveling dat de zorgverlener een klacht bespreekt met een collega of binnen een groep van collega's. De privacy van de klager wordt daarbij zoveel mogelijk beschermd.
- f. De Braam Kliniek heeft de wens om lering te trekken uit klachten en fouten. De Braam Kliniek onderneemt activiteiten die dit bevorderen.

2. Doelstelling klachtenregeling

De interne klachtenregeling van de Braam Kliniek heeft tot doel:

- a. het serieus gehoor geven aan patiënten met klachten, teneinde te proberen de klachten zoveel mogelijk af te (doen) handelen op de plaats waar zijn ontstaan;
- b. recht te doen aan de belangen van de individuele klager;
- c. het systematisch verzamelen, registreren en analyseren van klachten om zo een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en het kunnen aanbrengen van verbeteringen;
- d. verbeteringen aan te brengen in de dienstverlening van de Braam Kliniek;
- e. tegemoet te komen aan de klager en het zo mogelijk oplossen van diens onvrede;
- f. bij te dragen aan kwaliteitsverbetering van zorg.

3. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassingen van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

a. Klacht

Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen of onvrede die bij de klager, als gebruiker van de zorg in de Braam Kliniek is ontstaan.

b. Patiënt

Een persoon die gebruikt maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Braam Kliniek.

c. Klager

Een natuurlijk persoon die een klacht indient.

d. Degene tegen wie de klacht is gericht

Eén of meerder personen in dienst of werkzaam binnen de Braam Kliniek over wie een

klacht is ingediend.

e. Klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is door de directie van de Braam Kliniek aangesteld om klachten van patiënten te onderzoeken, daarover een onpartijdig oordeel te geven en zo mogelijk aanbevelingen te doen.

4. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De Braam Kliniek hanteert de navolgende uitgangspunten bij de opvang van klachten:

- a. een gefaseerde en vlotte behandeling van de klacht;
- b. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en degene over wie wordt geklaagd;
- c. toepassing van hoor en wederhoor van de klager en degene over wie wordt geklaagd, zowel mondeling dan wel schriftelijk.

5. Gefaseerde klachtenopvang

Bij de opvang en regeling van klachten door de Braam Kliniek worden drie niveaus onderscheiden. Het staat de klager vrij te kiezen op welk niveau hij zijn klacht indient.

5.1 Niveau 1 - op de plaats van ontstaan

De Braam Kliniek geeft er de voorkeur aan dat de klacht daar, waar deze ontstaat, met de desbetreffende medewerker wordt besproken. De Braam Kliniek wil patiënten daartoe uitdrukkelijk uitnodigen.

Wanneer de klager zich niet rechtstreeks wil wenden tot degene, tegen wie de klacht is gericht, kan hij de klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris

5.2 Niveau 2 – de klachtenfunctionaris.

De klager kan de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal de klacht met de klager bespreken en in overleg vervolgens een gesprek samen met de desbetreffende werknemer plannen om tot een juiste oplossing te komen.

Wanneer de klager en de klachtenfunctionaris de klacht niet kunnen oplossen, is er nog de mogelijkheid dat de klacht kan worden ingediend bij de directie.

5.3 Niveau 3 – de directie.

De directie zal de klacht met de klager, klachtenfunctionaris en de desbetreffende werknemer bespreken om zo alsnog tot een oplossing te komen.

Deel 2

Klachtenreglement van de Braam Kliniek

Inhoud klachtenreglement:

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Artikel 2 t/m 6 Algemene bepalingen die gelden voor de behandeling van klachten binnen de Braam Kliniek

Artikel 7 t/m 9 Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris.

Artikel 10 e.v. Overige bepalingen

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

1.1 De Braam Kliniek

De zorgaanbieder, zijnde de rechtspersoonlijkheid bezittende Stichting Braamkliniek Assen, statutair gevestigd te Assen, alsmede degenen die als zelfstandig zorgaanbieder werkzaam zijn en zich middels een contract aan dit klachtenreglement hebben verbonden.

1.2 Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen van degene, die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van de Braam Kliniek, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door een medewerker van de Braam Kliniek. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt, heeft gemaakt of gebruik wenst te maken van de diensten van de Braam Kliniek, met uitzondering van claims.

1.3 Patiënt

Een persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Braam Kliniek.

1.4 Klager

Een natuurlijk persoon die een klacht indient, dit kunnen zijn:

- de patiënt;
- zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- personen die door de klager hiertoe bepaaldelijk zijn gemachtigd;
- nabestaanden

1.5 Klachtenfunctionaris.

- een persoon die door de directie is aangesteld.
- een klachtenfunctionaris is onafhankelijk en draagt allereerst bij aan een effectieve oplossing bij problemen tussen patiënt en zorgaanbieder.

1.6 Medewerker

- een persoon werkzaam in de Braam Kliniek zowel in dienst van als (vrijwillig) verbonden aan:
- een persoon niet in dienst van de Braam Kliniek, maar waarmee wel sprake is (geweest) van een zorg verlenende (verwijzings)relatie;
- personen die in de Braam Kliniek (een deel van) hun opleiding volgen;
- medische specialisten die middels een contract werkzaam zijn in de Braam Kliniek, alsmede degenen die hen waarnemen.

1.7 Degene tegen wie de klacht zich richt

Een medewerker, zoals genoemd onder 1.6 of de Braam Kliniek.

Algemene bepalingen

Artikel 2 – Indienen van een klacht

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de patiënt;
- zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- personen die door de klager hiertoe bepaaldelijk zijn gemachtigd;
- nabestaanden.

2.2 Van de klager wordt geen bijdrage gevraagd in de kosten van de klachtenprocedure

2.3 Elke klager kan zich op eigen kosten doen bijstaan door een deskundige of een vertrouwenspersoon.

2.4 Het recht tot indienen van een klacht vervalt één jaar nadat de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft zich voorgedaan, dan wel één jaar nadat de klager hiervan kennis heeft genomen of redelijkerwijs heeft kunnen nemen.

Artikel 3 –Uitsluitingen

In artikel 1.2 staat omschreven wat onder “klacht” wordt verstaan.

Klachten, welke worden uitgesloten van behandeling zijn:

3.1 Klachten die als anoniem worden ingediend.

3.2 Klachten die zich richten tegen een medewerker van wie de klager niet bereid is de identiteit bekend te maken.

Artikel 4 – Het verstrekken van inlichtingen

4.1 De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de Braam Kliniek en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.

4.2 De Braam Kliniek is verplicht alle door de klachtenfunctionaris gevraagde documenten ter inzage te geven.

4.3 Het medisch dossier kan alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de Braam Kliniek worden verstrekt aan de klachtenfunctionaris

4.4 De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het inschakelen van interne en/of externe

informatiebronnen indien zij van mening is niet over voldoende expertise te beschikken om een gedegen oordeel over de klacht te geven.

4.5 De Braam Kliniek verleent de klachtenfunctionaris toegang tot alle afdelingen.

Artikel 5 – Geheimhouding

5.1 De klachtenfunctionaris is op straffe van royement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, eveneens tot geheimhouding verplicht

5.2 De klachtenfunctionaris deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 5.1 omschreven plicht mee.

Artikel 6 – Inzagerecht

6.1 Zowel de klager als de medewerker, tegen wie de klacht zich richt als de Braam Kliniek, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierbij geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de oordeelsvorming geen rol.

6.2 In bepaalde omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer naar oordeel van de klachtenfunctionaris het belang hiervan voldoende opweegt tegen het belang van de privacy van zowel klager als van degene tegen wie de klacht zich richt, kan de klachtenfunctionaris aan de leidinggevenden of andere indirect betrokkene(n) van de onder punt 1.7 genoemde(n) een afschrift van de klachtbrief toesturen.

Artikel 7 – De procedure

7.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Braam Kliniek ten name van klachtenfunctionaris. De klacht dient tenminste de naam, het adres en de woonplaats van de klager te bevatten en identiteit van degene, tegen wie de klacht zich richt.

Bij (wettelijke) vertegenwoordiging of indien de klager een gemachtigde aanwijst, dient een schriftelijk bewijs daarvan overlegd te worden. In geval van vertegenwoordiging door

nabestaanden zal de klachtenfunctionaris vragen om een schriftelijke bevestiging daarvan.

7.2 Indien het vermoeden bestaat dat de klager onvoldoende bekend is met de interne klachtenbehandelingsmogelijkheden en de klager ziet vooreerst af van behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris dient dit door de klager schriftelijk te worden bevestigd.

7.3 Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, wordt de klager in de gelegenheid gesteld alsnog binnen een week schriftelijk verduidelijking te geven. In overleg tussen de klachtenfunctionaris en klager kan van de reactietermijn van één week worden afgeweken.

7.4 De klachtenfunctionaris zendt binnen een week na ontvangst van de klacht de klager een ontvangstbevestiging. Zij zendt de klager desgevraagd een exemplaar van het klachtenreglement.

7.5 De klachtenfunctionaris stelt degene, tegen wie de klacht is gericht, zo spoedig mogelijk in kennis van de inhoud van de klacht en verzoekt hem binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren. (In geval van meerdere werknemers tegen wie de klacht is gericht zal het verwijderen van privacygevoelige gegevens van elk van hen in verband met de duidelijkheid van de klacht, de behandeling ervan en de te formuleren uitspraak, niet altijd mogelijk zijn.)

7.6 De schriftelijke reactie, bedoeld in 7.5, wordt ter kennis gebracht van de klager.

7.7 De klachtenfunctionaris stelt achtereenvolgens de klager en degene, tegen wie de klacht is gericht, in de gelegenheid de standpunten in een besloten zitting toe te lichten.

Indien de klager en degene tegen wie de klacht is gericht er beiden de voorkeur aan geven in elkaars aanwezigheid gehoord te worden, zal de klachtenfunctionaris hieraan gehoor geven.

7.8 Indien de klager bij degene tegen wie de klacht is gericht en de klachtenfunctionaris samen onvoldoende gehoor krijgen kan de directie uitgenodigd worden aan dit gesprek deel te nemen.

7.9 De klachtenfunctionaris geeft binnen zes doch uiterlijk binnen twaalf weken nadat de klacht bij haar is binnengekomen, een gemotiveerd en schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel wordt toegezonden aan de klager, aan degene tegen wie de klacht is gericht en aan de directie van de Braamkliniek.

Indien de aangegeven termijn niet gehaald wordt, geeft de klachtenfunctionaris daarvan met opgave van redenen kennis aan de klager en aan degene tegen wie de klacht is gericht.

7.10 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk medegedeeld aan de directie van de Braam Kliniek. De klachtenfunctionaris formuleert zo nodig aanbevelingen en een advies

over de te nemen maatregelen, ingeval de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt beoordeeld en draagt zorg voor het toevoegen aan het verbeterregister.

7.10 Indien de klachtenfunctionaris zelf op enigerlei wijze betrokken is bij de klacht, dan neemt zij geen deel aan de bespreking en de beoordeling van de klacht maar wordt de afhandeling door de directie over genomen.

Artikel 8 – Beëindiging van de procedure

8.1 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

8.2 De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te (laten) doen aan de klachtenfunctionaris.

8.3 De klachtenfunctionaris wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van degene, tegen wie de klacht zich richt.

8.4 Indien de Braam Kliniek en de klager de klacht niet kunnen oplossen heeft de klager twee mogelijkheden.

a. Een klacht indienen bij de tuchtrechter tegen een medisch beoefenaar.

b. Een klacht indienen bij de Geschillencommissie van het ZKN indien het gaat om zaak- of persoonsschade. De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en is onafhankelijke en onpartijdig. De geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de client en de Braam Kliniek. Dit kan tot een bedrag van maximaal €25.000,-. Bij de aanvang van de geschilprocedure is de klagende client klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten. Kijk voor meer informatie op [de website van de Geschillencommissie](#).

Artikel 9 – Termijnen

9.1 Bij afwijking van de in dit reglement genoemde termijnen wordt daarvoor met redenen omkleed mededeling gedaan aan de betrokken partijen, onder vermelding van de termijn waar binnen het advies respectievelijk oordeel zal worden gegeven.

9.2 In geval degene tegen wie de klacht is gericht na ontvangst van de klachtbrief niet binnen de in dit reglement gestelde termijn heeft gereageerd en dit ook na twee herinneringen hiertoe niet doet, zal de klachtenfunctionaris het onderzoek afsluiten en overgaan tot beoordeling.

Artikel 10 – Overige bepalingen

10.1 De gegevens, waarvan de klachtenfunctionaris kennis neemt en de uiteindelijke uitkomst van de gesprekken worden gedurende een termijn van tien jaar in een gesloten archief onder beheer van de klachtenfunctionaris bewaard.

10.2 Op de bewaring zijn de bepalingen van het Privacyreglement van de Braam Kliniek overeenkomstige toepassing.

10.3 Indien sprake is van een gegronde klacht, die naar oordeel van de klachtenfunctionaris een ernstige situatie met een structureel karakter betreft en de directie heeft in verband hiermee geen maatregelen getroffen, dan zal de klachtenfunctionaris nadat zij de directie van haar voornemen op de hoogte heeft gesteld, overgaan tot melding aan de Raad van Bestuur. Zij verstrekt daarbij de naam van degene tot wie de klacht is gericht en van de klager indien deze daarvoor toestemming heeft gegeven.

Artikel 11 – Slotbepaling

11.1 De klachtenfunctionaris doet ieder jaar verslag van haar activiteiten, zo nodig aangevuld met beleidsaanbevelingen aan de directie van de Braam Kliniek.