

## Klachten in de Braamkliniek

- **Interne opvang van klachten en de omgang daarmee in de Braamkliniek Assen**
- **Klachtenreglement van de Braamkliniek Assen**

Geachte dames en heren,

Achter dit blad treft u een tweetal procedures aan. In de eerste procedure “Interne opvang van klachten en de omgang daarmee in de Braamkliniek” wordt beschreven hoe een klacht bij voorkeur door ons wordt opgevangen en behandeld.

De tweede procedure “Klachtenreglement van de Braamkliniek” vindt u achter het eerste deel. Deze vorm van klachtenbehandeling is de vorm krachtens de Wet op het Klachtrecht verplicht is gesteld. In de procedure wordt aangegeven hoe de klachtencommissie van de Braamkliniek werkt.

# **Deel 1**

**Interne opvang van klachten en de omgang  
daarmee in de Braamkliniek**

## 1. Interne opvang van klachten

De Raad van Bestuur en medewerkers van de Braamkliniek vinden het belangrijk dat patiënten tevreden zijn over de behandeling en het verblijf in de kliniek. De Braamkliniek 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 Braamkliniek.

Als men een klacht heeft, dan kan die het beste eerst besproken worden met de direct verantwoordelijke medewerker, bijvoorbeeld een ok- assistente of een geneeskundige. 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 interne klachtenregeling van de Braamkliniek. Hierna wordt beschreven hoe deze regeling luidt.

### ***Klachtenbeleid***

De Braamkliniek 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 Braamkliniek bevordert een klimaat waarin de cliënt zich vrij voelt om klachten te uiten.
- b. Wanneer een cliënt uiting geeft aan onvrede, gaat de zorgverlener hierover op met hem in gesprek.
- c. In geval sprake is van een fout of een complicatie, bespreekt de zorgverlener hierover die uit zichzelf met de cliënt.
- d. Wanneer de klager zijn klacht bij een klachteninstantie 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 Braamkliniek heeft de wens om lering te trekken uit klachten en fouten. De Braamkliniek onderneemt activiteiten die dit bevorderen.

## **2. Doelstelling klachtenregeling**

De interne klachtenregeling van de Braamkliniek 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 Braamkliniek;
- e. tegemoet te komen aan de klager en het zo mogelijk oplossen van dienst 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 Braamkliniek is ontstaan.

### **b. Patiënt**

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

### **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 Braamkliniek over wie een klacht is ingediend.

**e. Klachtencommissie**

Een commissie die door de Raad van Bestuur van de Braamkliniek is ingesteld om klachten van patiënten te onderzoeken en daarover een onpartijdig oordeel te geven en zo mogelijk het doen van aanbevelingen.

**4. Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

De Braamkliniek 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 Braamkliniek 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 Braamkliniek geeft er de voorkeur aan dat de klacht daar, waar deze ontstaat, met de desbetreffende medewerker wordt besproken. De Braamkliniek 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 klachtencommissie.

**5.2 Niveau 2 – de klachtencommissie**

Dit is een door de wet vereiste commissie, ingesteld door de Raad van Bestuur van de Braamkliniek onder een onafhankelijke voorzitter. Voor de samenstelling en de werkwijze van de commissie verwijzen wij u naar het klachtenreglement. Dit reglement kunt u opvragen via de receptie.

## **Deel 2**

**Klachtenreglement van de Braamkliniek**

## **Inhoud klachtenreglement**

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2 t/m 6	Algemene bepalingen die gelden voor de behandeling van klachten binnen de Braamkliniek
Artikel 7 t/m 11	Klachtenbehandeling door de klachtencommissie
Artikel 12 e.v.	Overige bepalingen



## **Artikel 1 – Begripsomschrijvingen**

### **1.1 De Braamkliniek**

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 toelatingscontract aan dit klachtenreglement hebben verbonden.

### **1.2 Raad van bestuur**

De Raad van bestuur van de Braamkliniek.

### **1.3 Klacht**

Een schriftelijke uiting van ongenoegen van degene, die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van de Braamkliniek 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 Braamkliniek. 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 Braamkliniek, met uitzondering van claims.

### **1.4 Patiënt**

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

### **1.5 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

### **1.6 Klachtencommissie**

Een commissie die door de Raad van Bestuur van de Braamkliniek is ingesteld voor de behandeling van klachten van klagers en daarover een onpartijdig oordeel geeft en zo mogelijk aanbevelingen doet.

### **1.7 Medewerker**

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

### **1.8 Degene tegen wie de klacht zich richt**

Een medewerker, zoals genoemd onder 1.7 of de Braamkliniek.

## **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 klachtencommissie.
- 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 1.3 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 klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de Braamkliniek en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
- 4.2** De Braamkliniek is verplicht alle door de klachtencommissie gevraagde documenten ter inzage te geven.
- 4.3** Het medisch dossier kan alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de Braamkliniek worden verstrekt aan de klachtencommissie.
- 4.4** De klachtencommissie 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 Braamkliniek verleent de klachtencommissie toegang tot alle afdelingen.

## **Artikel 5 – Geheimhouding**

- 5.1** Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van royement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem 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 klachtencommissie 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 Braamkliniek, 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 door de commissie geen rol.
- 6.2** In bepaalde omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer naar oordeel van de klachtencommissie 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 klachtencommissie aan de leidinggevenden of andere indirect betrokkene(n) van de onder punt 1.7 genoemde(n) een afschrift van de klachtbrief toesturen.

## **Klachtenbehandeling door de klachtencommissie**

### **Artikel 7 – Instelling van de klachtencommissie**

- 7.1** De Raad van Bestuur van de Braamkliniek is verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige interne klachtenregeling, welke voldoet aan de eisen, gesteld bij de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.
- 7.2** De Raad van Bestuur van de Braamkliniek stelt een klachtencommissie in, die zowel in haar oordeelsvorm als naar positie onafhankelijk is en die wordt bijgestaan door een door de Braamkliniek aangewezen secretaris. De klachtencommissie is samengesteld uit:
- 7.2.1** een onafhankelijke voorzitter, die de hoedanigheid van jurist dient te bezitten;
  - 7.2.2** een lid van de medische staf/OK verpleegkundige van de Braamkliniek;
  - 7.2.3** een arts in ruste, wiens werkgebied gelijk is aan het werkgebied van de Braamkliniek

Voor vervanging van de verpleegkundige wijst de Raad van Bestuur van de Braamkliniek een vervanger aan, de vervanger van het lid van de medische staf wordt aangewezen door het bestuur van de medische staf.

- 7.3** De leden van de klachtencommissie worden door de Raad van Bestuur voor een periode van drie jaren benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van de zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden vast. Bij vacatures van externe leden wordt door de Raad van Bestuur aan de Braamkliniek gevraagd kandidaten voor te stellen binnen een termijn van zes weken. Na het verstrijken van die periode zal de Raad van Bestuur zelf in de vacature voorzien.
- 7.4** De klachtencommissie kan na overleg met de Raad van Bestuur gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen.
- 7.5** De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 7.6** De klachtencommissie heeft tot taak:
- 7.6.1** een oordeel te geven over de ontvankelijkheid van de klacht;
  - 7.6.2** een oordeel te geven over de gegrondheid, geheel of gedeeltelijk, van de klacht;
  - 7.3.3** het oordeel van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en daarvan mededeling te doen aan klager; aan degene tegen wie de klacht zich richt aan de Raad van Bestuur van de Braamkliniek;
  - 7.6.4** het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de Braamkliniek;
  - 7.6.5** het geven van advies over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager.

## **Artikel 8 – De procedure**

- 8.1** De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. 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 machtigde aanwijst, dient een schriftelijk bewijs daarvan overlegd te worden. In geval van vertegenwoordiging door nabestaanden zal de commissie vragen om een schriftelijke bevestiging daarvan.
- 8.2** 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 klachtencommissie, dient dit door de klager schriftelijk te worden bevestigd.
- 8.3** Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt de commissie klager in de gelegenheid alsnog binnen een week schriftelijk verduidelijking te geven. In overleg tussen de ambtelijk secretaris en klager kan van de reactietermijn van één week worden afgeweken.
- 8.4** De ambtelijke secretaris zendt binnen een week na ontvangst van de klacht de klager een ontvangstbevestiging. Hij zendt de klager desgevraagd een exemplaar van het

klachtenreglement. In de ontvangstbevestiging worden door de ambtelijke secretaris de namen van de vaste alsook van de waarnemende leden van de Klachtencommissie vermeld.

- 8.5** De commissie 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.)
- 8.6** De schriftelijke reactie, bedoeld in 8.5, wordt ter kennis gebracht van de klager.
- 8.7** De commissie stelt achtereenvolgens de klager en degene, tegen wie de klacht is gericht, in de gelegenheid de standpunten in een besloten zitting van de commissie 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 commissie hieraan gehoor geven.
- 8.8** De commissie 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 Raad van Bestuur van de Braamkliniek.  
Indien de aangegeven termijn niet gehaald wordt, geeft de commissie daarvan met redenen omkleed kennis aan de klager en aan degene tegen wie de klacht is gericht.
- 8.9** Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk medegedeeld aan de Raad van Bestuur van de Braamkliniek. De commissie formuleert zonodig aanbevelingen en een advies over de te nemen maatregelen, ingeval de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt beoordeeld.
- 8.10** Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij de klacht, dan neemt hij geen deel aan de bespreking en de beoordeling van de klacht.

## **Artikel 9 – Beëindiging van de procedure**

- 9.1** De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 9.2** De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te (laten) doen aan de klachtencommissie.
- 9.3** De klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van degene, tegen wie de klacht zich richt.
- 9.4** Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de procedure beëindigd. De commissie kan de navolgende uitspraken doen:
- a. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
  - b. ongegrondverklaring van de klacht;
  - c. geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht.
- 9.5** Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroep mogelijk.

## **Artikel 10 – Termijn besluit Raad van Bestuur Braamkliniek**

- 10.1** De Raad van Bestuur van de Braamkliniek deelt de klager, degene tegen wie de klacht is gericht en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Als dit niet mogelijk is binnen een maand, zal de Raad van Bestuur de reden daarvan laten weten en uiterlijk binnen twee maanden komen met een reactie.

## **Artikel 11 – Termijnen**

- 11.1** 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.
- 11.2** 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 klachtencommissie het onderzoek afsluiten en overgaan tot beoordeling van de klacht op basis van de stukken.

## **Artikel 12 – Overige bepalingen**

- 12.1** De gegevens, waarvan de commissie kennis neemt en het oordeel van de commissie worden gedurende een termijn van tien jaar in een gesloten archief onder beheer van de secretaris van de commissie bewaard.
- 12.2** Op de bewaring zijn de bepalingen van het Privacyreglement van de Braamkliniek overeenkomstige toepassing.
- 12.3** Indien sprake is van een gegronde klacht, die naar oordeel van de klachtencommissie een ernstige situatie met een structureel karakter betreft en de Raad van Bestuur heeft in verband hiermee geen maatregelen getroffen, dan zal de commissie, nadat zij de Raad van Bestuur van haar voornemen op de hoogte heeft gesteld, overgaan tot melding aan de Inspecteur van de Gezondheidszorg. Zij verstrekt daarbij de naam van degene tot wie de klacht is gericht en van de klager indien deze daarvoor toestemming heeft gegeven.

## **Artikel 13 – Slotbepaling**

- 13.1** In alle gevallen, waarin het klachtenreglement en het huishoudelijk reglement niet voorzien, beslist de voorzitter.
- 13.2** De commissie doet ieder jaar verslag van haar activiteiten, zonodig aangevuld met beleidsaanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de Braamkliniek.

