



# Arenborghoeve

## Klachtenreglement Privékliniek Arenborghoeve

### 1) Algemeen

Aan de gebruikers van de diensten van Privékliniek Arenborghoeve wil deze klachtenregeling een mogelijkheid bieden over het handelen – of nalaten – van Privékliniek Arenborghoeve en de voor haar werkzame personen, gehoord en beoordeeld krijgen.

### 2) Doelstelling

De klachtencommissie heeft als doel recht doen aan de individuele klager. Uitgangspunt daarbij is dat klager en beklagde gelijkwaardig zijn. De klachtencommissie zal in strikte objectiviteit de geuite klacht analyseren en er schriftelijk over aan de directie van Privékliniek Arenborghoeve rapporteren. Ook zal de klachtencommissie trachten de eventuele beschadigde relatie tussen klager en de persoon werkzaam in de kliniek, te herstellen

Door het zorgvuldig verzamelen van de klachten en de analysering ervan, moet een beter inzicht ontstaan op eventuele tekortkomingen van de organisatie en / of daarin werkzame personen. Daardoor kan ook gewerkt worden aan de opvoering van de kwaliteit van de kliniek.

### 3) Uitgangspunten

- a) De klager wendt zich tot de hulpverlener die de klacht heeft veroorzaakt om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- b) Indien het onder a) genoemde niet leidt tot resultaat dan wel onvoldoende resultaat, heeft de klager het recht zich schriftelijk tot de klachtencommissie van Privékliniek Arenborghoeve te wenden.
- c) De commissie zal de klacht deskundig en objectief onderzoeken en erover aan de directie van Privékliniek Arenborghoeve advies uitbrengen. Het advies zal in klare, goed begrijpbare Nederlandse taal worden gesteld. De commissie deelt het advies aan de directieschriftelijk mede aan de klager.
- d) De klachtenbehandeling is kosteloos en de entree ernaar toe is laagdrempelig.
- e) Het bestaan van de commissie en haar taak zal aan elke cliënt bekend gemaakt worden via een brochure, zodra daar aanleiding toe is.
- f) Klager en beklagde hebben het recht op bijstand tijdens de procedure. De hieraan verbonden kosten zijn resp. voor rekening van de klager en de beklagde.

### 4) Begripsomschrijvingen

- a) Gedragingen: alle handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
- b) Klacht: een individuele uiting van onvrede over een gedraging die door de betrokkenen als onjuist, onvolledig of onterecht wordt ervaren,; een gedraging door of vanwege Privékliniek Arenborghoeve.



## Arenborghoeve

- c) Klager: ieder die gebruik maakt van de klachtenregeling van Privékliniek Arenborghoeve. Een klager mag zich door een door hem aangewezen persoon voor eigen rekening laten vertegenwoordigen.
- d) Medewerker: al dan niet in loondienst zijnde personen die onder verantwoordelijkheid van Privékliniek Arenborghoeve diensten aanbieden.
- e) Aangeklaagde: Privékliniek Arenborghoeve
- f) Klachtenopvang: het geven van informatie en / of advies naar aanleiding van vragen en klachten, gericht op herstel van de relatie tussen de klager en aangeklaagde.
- g) Klachtenonderzoek: is het onderzoek naar de oorzaak van de klacht resulterend in een niet-juridische uitspraak over de juistheid van de klacht, alsmede –zo mogelijk- het geven van advies aan de directie van Privékliniek Arenborghoeve over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- h) Commissie: een door de directie van Privékliniek Arenborghoeve ingestelde commissie die de klachten behandelt volgens de omschreven procedures.

### 5) De commissie

- a) De directie van Privékliniek Arenborghoeve benoemt de leden van de commissie.
- b) De commissie zal in strikte objectiviteit de geuite klacht onderzoeken en daarover aan de directie rapporteren.
- c) De commissie bestaat uit drie leden, te weten:
  - De voorzitter (bij voorkeur niet betrokken bij Privékliniek Arenborghoeve).
  - Een secretaris / secretaresse die geacht wordt deskundig te zijn op de organisatorische aspecten van Privékliniek Arenborghoeve; op voordracht van de directie.
  - Een lid dat geacht wordt deskundig te zijn op de in Privékliniek Arenborghoeve gegeven zorg en / of hulpverlening; op voordracht van de directie.  
Een directielid van Privékliniek Arenborghoeve is aanwezig tijdens de vergadering als toehoorder.
- d) De benoeming van de leden geschiedt voor een periode van 2 jaren.
- e) De directie van Privékliniek Arenborghoeve stelt de commissie voldoende materiële en immateriële middelen ter beschikking om haar taken naar behoren te kunnen uitvoeren.
- f) De leden van de commissie kunnen door de directie van Privékliniek Arenborghoeve van hun taak ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of om andere redenen op grand waarvan de directie van Privékliniek Arenborghoeve van mening is dat de handhaving van het lidmaatschap niet wenselijk is.
- g) De secretaris / secretaresse heeft tot taak de administratieve verwerking zoals het registreren, vastleggen en archiveren van documenten betrekking hebbende op de werkzaamheden van de commissie. Ook de correspondentie wordt hiertoe gerekend. Al deze werkzaamheden moeten zodanig anoniem worden uitgevoerd dat de privacy van de klager ende aangeklaagde gewaarborgd is. Uitgangspunt is onder andere hetgeen is vastgelegd in de van toepassing zijnde wettelijke regelingen.
- h) De leden van de commissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben strikte geheimhoudingsplicht van al hetgeen tot hen gekomen is in het kader van onderzoeken.



## Arenborghoeve

- i) De secretaris / secretaresse legt een archief aan waarin klachtendossiers worden bewaard. Slechts leden van de commissie hebben toegang tot dit archief. Toegankelijkheid voor anderen zal door de directie en de leden van de commissie worden voorkomen. Registratie en dossiers zullen gedurende 10 jaar worden bewaard.
- j) De commissie stelt jaarlijks voor de directie een geanonimiseerd verslag samen van alle ingekomen klachten, hun aard en de afhandeling.
- k) De commissie komt iedere 8 weken bijeen of als de meerderheid van de leden dat wenst.

### 6) Indienen van een klacht

De klager kan een klacht indienen tot 18 maanden na de laatste eindcontrole van hetgeen waarover geklaagd wordt. De klacht kan rechtstreeks bij Privékliniek Arenborghoeve worden ingediend. Mocht de daarbij verkregen informatie naar de mening van de klager onvoldoende zijn, dan kan de klager zich schriftelijk wenden tot de voorzitter van de commissie. Adres: Privékliniek Arenborg, Genrayweg 49, 5916 NG VENLO, t.a.v. de voorzitter klachtencommissie. De klacht dient het woord "Vertrouwelijk" te dragen en ondertekend te zijn.

### 7) Behandeling van de klacht door de commissie

- a) Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht van een cliënt, zal de commissie de klager een ontvangstbevestiging zenden inclusief een machtiging waarbij de cliënt de commissie toestemming geeft om kennis te nemen van de betrokken medische dossiers. In de ontvangstbevestiging wordt in grote lijnen bericht hoe de klacht zal worden behandeld. Er zal binnen een termijn van twee maanden worden gerapporteerd. Mocht deze termijn overschreden worden, dan zal de commissie de klager daarvan tijdig op de hoogte stellen met omkleding van oorzaak en het aangeven van een nieuwe termijn.
- b) De commissie stuurt een afschrift van de klacht aan de aangeklaagde met het verzoek binnen uiterlijk 14 dagen te reageren c.q. daaromtrent te rapporteren.
- c) Na ontvangst van deze rapportage besluit de commissie de klacht wel of niet (indien deze opgelost blijkt te zijn) te behandelen.
- d) De klager wordt van het besluit van de commissie (met toestemming van de aangeklaagde) op de hoogte gebracht onder de mededeling
  - dat de klacht verder zal worden behandeld
  - dat de inhoud van het antwoord reden is om aan te nemen dat de klacht naar tevredenheid is weggenomen.Mocht de klager van mening zijn dat hij / zij alsnog een gesprek erover wil voeren, dan stelt de commissie zich daartoe ter beschikking. De klacht zal wel of niet door de commissie in behandeling worden genomen.
- e) Voor de behandeling van de klacht wordt aan de commissie alle relevante stukken ter hand gesteld.
- f) De commissie kan de klager en de aangeklaagde verzoeken verdere schriftelijke inlichtingen te geven en onder hem / haar berustende stukken –voor zover die betrekking hebben op de klacht- in te zenden.
- g) Klager en aangeklaagde zijn verplicht aan deze verzoeken te voldoen.



## Arenborghoeve

- h) De commissie kan zich –in overleg met de directie- laten bijstaan door een niet met de kliniek verbonden arts. Deze zal per voorval worden ingehuurd en werken conform de hier gegeven regels.
- i) De commissie kan / mag getuigen horen.
- j) Kosten voor een second opinion door een niet aan de kliniek verbonden arts zijn voor rekening van de directie.
- k) De commissie kan partijen oproepen om in persoon te verschijnen voor het geven van inlichtingen.
- l) De secretaris / secretaresse maakt van deze besprekingen verslagen die aan klager en aangeklaagde worden verstrekt.
- m) De klacht wordt niet verder behandeld als deze door de klager wordt ingetrokken of als blijkt dat bij de klager verder geen behoefte aan behandeling bestaat.
- n) De secretaris / secretaresse kan in overleg met de voorzitter bepalen dat een klacht eerst aan de directie moet worden getoond. Dit omdat er na inschatting van de secretaris / secretaresse, de directie eventueel de Inspectie voor de Gezondheidszorg en / of de Officier van Justitie en / of de verzekeraar wenst in te schakelen.

### 8) Uitspraak van de commissie

- a) De commissie kan de volgende besluiten nemen:
  - De klacht is niet ontvankelijk;
  - De klacht is ongegrond;
  - De klacht is geheel of deels ongegrond.
- b) Indien de commissie besluit dat de klacht niet ontvankelijk is of voortkomt uit omstandigheden buiten het bereik van Privékliniek Arenborghoeve liggen, kan de commissie de klager wijzen op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen. De hiervoor te maken kosten zijn voor rekening van de klager.
- c) De commissie is bevoegd om:
  - aanbevelingen te doen aan de directie op het nemen van maatregelen en / of ter voorkoming van herhaling
  - aanbevelingen te den aan de directie, gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of de cliënten in het algemeen.
- d) De commissie rapporteert binnen 14 dagen aan de directie op grond waarvan deze zich verder verstaat met de klager.

### 9) Genomen maatregelen

Indien de commissie binnen de hierboven genoemde trajecten aanbevelingen aan de directie heeft gedaan, moet de directie binnen een maand laten weten of en zo ja welke maatregelen werden genomen.

In alle gevallen waar deze regeling niet in voorziet beslist de directie van Privékliniek Arenborghoeve.