

## **Klachtenprocedure Kliniek Veldhoven**

Kliniek Veldhoven stelt alles in het werk om de cliënt zo goed mogelijk te informeren met betrekking tot het behandeltraject, het verwachtingspatroon, de gewenste behandeling en vervolgens ook zo te behandelen. Toch kan het zijn dat een cliënt niet (geheel) tevreden is. Voor alle partijen is het van essentieel belang dat een cliënt dit direct te kennen geeft, bij voorkeur bij de behandelend arts, (huid)specialist of verpleegkundige. Alleen dan kan Kliniek Veldhoven zoeken naar een mogelijke oplossing. Een klacht wordt altijd met zorg behandeld.

### **Artikel 1: Begrippen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Kliniek Veldhoven – de kliniek gevestigd te Veldhoven, werkzaam als privéklinieken ZBC;
- De directie - de directie van Kliniek Veldhoven;
- Klacht - een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de vertegenwoordiger van Kliniek Veldhoven, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van Kliniek Veldhoven of van door Kliniek Veldhoven bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen;
- Hij/zij - in deze procedure wordt de 'hij-vorm' gehanteerd. Daar waar 'hij' verwoord staat, kan ook 'zij' worden gelezen;
- Klachtenprocedure - manier van omgaan met klachten die betrekking hebben op het resultaat van de behandeling;
- Wederpartij of betrokken interne partij - behandelend arts, consulent, verpleegkundige of elke andere werknemer van Kliniek Veldhoven.

### **Artikel 2: Indienen van een klacht**

In eerste instantie bespreekt de cliënt of klager de klacht direct met de betrokken interne partij, zo krijgt de wederpartij de mogelijkheid gelijk te reageren en eventuele misstanden weg te nemen. Mogelijk is het indienen van een klacht dan helemaal niet nodig.

Mocht de cliënt of klager niet willen communiceren met de wederpartij of laat de situatie dit niet toe dan is er de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen. Dit kan via mail ([receptie@kliniekveldhoven.nl](mailto:receptie@kliniekveldhoven.nl)), per post t.a.v. de klachtenfunctionaris of via het klachtenformulier op de website. In alle gevallen dienen de klachten voorzien te zijn van een dagtekening, volledige naam van de cliënt (of diens vertegenwoordiger), behandeling, behandeldatum en handtekening van de cliënt (of diens vertegenwoordiger).

Kliniek Veldhoven neemt een klacht altijd serieus. In alle gevallen behandelen wij uw schriftelijke klacht op dezelfde manier. Binnen 1 week wordt een ontvangstbevestiging van de klacht verzonden. Binnen 6 weken ontvangt de cliënt of klager een reactie (telefonisch of schriftelijk) op de klacht. Ons doel is uw klacht naar uw tevredenheid af te handelen.

### **Artikel 3: Doelstelling van de klachtenprocedure**

Deze klachtenprocedure heeft tot doel:

- Het recht doen aan de belangen van de individuele cliënt / klager door een zorgvuldige afhandeling van klachten;
- Het bieden van een procedure voor de behandeling van klachten van klagers;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de zorg binnen Kliniek Veldhoven.

Verder is het doel de klacht naar tevredenheid af te handelen. Indien de eerdere communicatie met de direct betrokken partij geen of onvoldoende resultaat oplevert, kan een klacht worden ingediend als in artikel 2 beschreven. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en streeft er naar deze binnen de gestelde 6 weken naar ieders tevredenheid op te lossen.

### **Artikel 4: Opvolging van de klacht**

**Lid 1** De cliënt / klager krijgt binnen 1 week van de klachtenfunctionaris schriftelijk bericht van de ontvangst van de klacht.

- Lid 2** De klachtenfunctionaris stelt de kliniekmanager en de betrokken interne partij op de hoogte van de ontvangen klacht indien dit in een eerder stadium niet is gebeurd.
- Lid 3** De klachtenfunctionaris onderzoekt met alle aandacht de klacht en zal op basis van de voorhanden zijnde gegevens tot een conclusie komen.
- Lid 4** De conclusie wordt met de cliënt / klager en de directie gedeeld.
- Lid 5** Eventueel hieruit volgende communicatie met de cliënt / klager zal vanaf nu steeds rechtstreeks met de klachtenfunctionaris verlopen.
- Lid 6** Het oordeel / de oplossing van de klachtenfunctionaris is niet bindend. Mocht ondanks alle inspanning van de klachtenfunctionaris de cliënt / klager zich hierin niet kunnen vinden, zal de klachtenfunctionaris de cliënt / klager wijzen; op de mogelijkheid voor de cliënt / klager het ontstane geschil voor te leggen aan de onafhankelijk geschillencommissie ZKN, waarbij Kliniek Veldhoven is aangesloten. Het reglement van de geschillencommissie is opvraagbaar.

#### **Artikel 5 : bevoegdheid**

- lid 1** De klachtenfunctionaris neemt geen klachten in behandeling die betrekking hebben op een voorstel tot verlaging van de behandelingsprijs,
- lid 2** De klachtenfunctionaris neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de cliënt / klager hetzij Kliniek Veldhoven. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling door de klachtenfunctionaris worden gestaakt.
- lid 3** De klachtenfunctionaris neemt geen klachten in behandeling die niet voldoen aan de in artikel 1 gegeven omschrijving van het begrip klacht.

#### **Artikel 6: Geheimhouding en privacy**

- lid 1** Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs vermoeden.
- lid 2** De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- lid 3** De geheimhoudingsverplichting duurt ook voort na beëindiging van de behandeling/afhandeling van klacht.

#### **Artikel 7 : vaststelling en wijziging reglement**

- lid 1** Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie.
- lid 2** De klachtenfunctionaris is bevoegd aan de directie een voorstel te doen tot wijziging van het reglement.

#### **Tenslotte**

Wij hopen dat de informatie in deze procedure niet nodig blijkt omdat uw ervaring met Kliniek Veldhoven prettig is verlopen.

Aldus vastgesteld door de directie van Kliniek Veldhoven, april 2020.