

## **Klachtenprocedure Intermedica Kliniek**

De afhandeling van klachten geschiedt volgens een klachtenreglement, waarvan deze tekst een samenvatting is. Het volledige reglement kunt u opvragen bij de Intermedica Kliniek.

### **Inleiding**

Alle medewerkers van de Intermedica Kliniek doen hun best om u goede zorg en hulp te geven. Toch gaat het niet altijd zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan. Het beste is om deze klachten rechtstreeks met de betrokken medewerker of met de medisch directeur van de kliniek te bespreken. Maar als dat niet kan of niet lukt bestaat voor u (of voor anderen namens u) de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

### **Indienen van een klacht**

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend. Bij de afhandeling van uw klacht kunt u zich laten helpen door een familielid of een advocaat. De eventuele kosten van die bijstand zijn voor uw rekening; de klachtenafhandeling zelf is kosteloos.

### **Afhandeling van de klacht**

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een bevestiging van ontvangst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris, tevens medicus, stelt een onderzoek in naar uw klacht en streeft naar een antwoord dat zowel voor u als voor de aangeklaagde medewerker(s) acceptabel is. Hij vraagt bij de betrokkenen naar hun visie op het gebeurde, ziet uw dossier in, raadpleegt deskundigen en vraagt u zo nodig om nadere toelichting. Ook kan hij u uitnodigen voor een gesprek met de persoon die bij uw klacht betrokken is. Indien u zelf nadere mondelinge of schriftelijke toelichting wilt geven, kunt u dit melden.

Binnen zes weken na de ontvangstbevestiging krijgt u van de klachtenfunctionaris het antwoord op uw klacht. Deze brief bevat uitleg over wat er gebeurd is. Mogelijk kunnen in de brief de excuses van de betrokken medewerker(s) worden overgebracht of wordt een bemiddelingsvoorstel gedaan. Ook staan er eventuele maatregelen in die de betrokkenen hebben genomen om herhaling te voorkomen. Afschriften van de brief gaan naar de medewerker(s) die bij de klacht betrokken zijn, en naar hun leidinggevenden.

Medewerkers van de Intermedica Kliniek werken graag mee aan de oplossing van klachten. Bijna altijd kan dan ook via deze bemiddeling een passend en aanvaardbaar antwoord op de klacht gevonden worden. Indien u echter niet tevreden bent met het antwoord van de klachtenfunctionaris, kunt u de klachtencommissie vragen de klacht alsnog te behandelen en een oordeel uit te spreken over de gegrondheid van uw klacht. Indien zo'n verzoek niet binnen zes weken na het antwoord van de klachtenfunctionaris is ontvangen wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Soms volgt al uit de klachtmelding zelf dat een bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet mogelijk is of niet gewenst wordt. In de ontvangstbevestiging staat dan dat de klacht behandeld zal worden door de Klachtencommissie. Behandeling door de commissie volgt ook indien u bezwaar maakt tegen een voorstel tot bemiddeling. Dit dient te gebeuren binnen twee weken na verzending van de ontvangstbevestiging.

### **Klachtencommissie**

De Klachtencommissie bestaat uit drie personen. De functie van klachtenfunctionaris kan bekleed worden door meer dan één persoon. De klachtenfunctionaris heeft geen stem in de uitspraak van de klachtencommissie.

Behandeling door de commissie is gericht op een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. Ook kan de commissie de directie van de kliniek adviseren tot het nemen van maatregelen.

Uiteraard onderzoekt de commissie de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid. Bij een voorafgegangene bemiddeling neemt de commissie kennis van de daarbij verzamelde gegevens en vult deze waar nodig aan. Zowel u als de betrokken medewerker(s) krijgen gelegenheid om de commissie nadere toelichting te geven.

De Klachtencommissie zendt haar uitspraak toe aan u, aan de betrokken medewerkers en aan de directie van de Intermedica Kliniek. De directie stuurt u daarop een bericht met kennisgeving van de uitspraak en de mededeling of eventueel geadviseerde maatregelen uitgevoerd worden.

### **Financiële aansprakelijkheid**

De Klachtencommissie doet in voorkomende gevallen een uitspraak over de financiële aansprakelijkheid van de Intermedica Kliniek. Over deze uitspraak zal de directie van de kliniek contact met u opnemen.

### **Privacy**

Door het indienen van een klacht stemt u ermee in dat de betrokken medewerker(s) informatie en inzage in dossiers mogen geven aan de leden van de Klachtencommissie. Als u dit niet wenst moet u dit uitdrukkelijk bij het indienen van uw klacht vermelden. De leden van de Klachtencommissie hebben bij de afhandeling van klachten een geheimhoudingsplicht.