

## **Klachtenreglement**

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten, ingediend door cliënten van Aesthetic Team Solutions B.V., hierna te noemen "A.T.S."

### **Algemeen**

#### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

*klacht*: een mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt ongenoegen ten aanzien van een besluit of gedraging door een dienstverlener;

*klager*: een cliënt van A.T.S., die een klacht heeft geuit;

*klachtenfunctionaris*: een lid van de Klachtencommissie, aangewezen om de klacht te onderzoeken;

*klachtencommissie*: de door de directie van A.T.S. ingestelde klachtencommissie als bedoeld in artikel 3 van dit reglement;

*aangeklaagde*: iedere dienstverlener tegen wie een klacht zich richt.

*directie*: de directie van A.T.S..

#### **Artikel 2 Doelstellingen**

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan klager en aangeklaagde;
- b. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid;
- c. het systematisch verzamelen van klachten en de analyse daarvan ten behoeve van de kwaliteitsbewaking en -verbetering.

#### **Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling**

De uitgangspunten van de klachtenregeling zijn:

- a. een laagdrempelige opvang zo dicht mogelijk bij de situatie waar de klacht is ontstaan in eerste instantie en vervolgens zonodig een onafhankelijke en deskundige klachtenbehandeling in tweede instantie;
- b. een goede toegankelijkheid van de klachtenfunctionaris voor potentiële klagers;
- c. als gevolg hiervan een "getrapte" benadering van de klachtencommissie, inhoudende:
  - dat een klager zich in eerste instantie (desgewenst met behulp van de klachtenfunctionaris) wendt tot de dienstverlener jegens wie de klacht zich richt;
  - dat indien dit niet tot resultaat leidt, klager zich in ieder geval tot de klachtenfunctionaris wendt, die eerst zelf mogelijke oplossingen beziet en
  - het hanteren van het beginsel hoor en wederhoor bij behandeling van de klacht;
- d. een vlotte en voor de klager kosteloze behandeling van de klacht;
- e. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klager en aangeklaagde;
- f. zowel de klachtenfunctionaris als de klachtencommissie nemen geen schadeclaims in behandeling en doen geen uitspraak over aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond verwezen naar de aangeklaagde.

## **De klachtenfunctionaris**

### ***Artikel 4***

De klachtenfunctionaris wordt door de directeur aangewezen voor onbepaalde tijd.

De functie van klachtenfunctionaris is verenigbaar met de functie van directeur.

De klachtenfunctionaris brengt verslag uit aan de directie van de kliniek, waarbinnen de aangeklaagde werkzaam is, door middel van de in artikel 5 onder h genoemde jaarverslagen.

De directie draagt er zorg voor en staat ervoor in dat de klachtenfunctionaris zijn taak naar behoren uitvoert en in de gelegenheid wordt gesteld om deze taak naar behoren uit te voeren.

### ***Artikel 5***

Het takenpakket van de klachtenfunctionaris bestaat uit:

- a. het houden van (telefonische) gesprekken met potentiële klagers;
- b. het aanhoren en zonodig verhelderen van de klacht en indien mogelijk het wegnemen van de klacht door middel van het geven van uitleg en informatie;
- c. het door bemiddeling trachten partijen tot elkaar te brengen;
- d. het maken van duidelijke afspraken met klager over de te volgen werkwijze en het tijdschema daarvoor;
- e. het verrichten van het nodige onderzoek onder meer door het opvragen van informatie, het voeren van gesprekken met klager en aangeklaagde;
- f. het desgewenst begeleiden van klager bij het indienen van de klacht;
- g. het in voorkomende gevallen klager erop wijzen dat het bewandelen van de interne klachtenprocedure niet de geëigende weg is, bijvoorbeeld ingeval van een schadeclaim;
- h. het uitbrengen van een jaarverslag aan de directie over geanonimiseerde klachten.

### ***Artikel 6***

De klachtenfunctionaris heeft ten behoeve van de behandeling van een klacht de volgende bevoegdheden:

- a. vrije toegang in de gehele instelling, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats;
- b. de bevoegdheid om bij aangeklaagde alsook derden informatie in te winnen en stukken te raadplegen, tenzij enige bij wet bepaalde geheimhoudingsplicht zich daartegen verzet;
- c. na verkregen toestemming van de klager en na overleg met aangeklaagde, inzage in de cliëntgegevens;
- d. de bevoegdheid personen binnen de instelling, die bij de ingediende klacht zijn betrokken, op te roepen en hen te horen.
- e. de klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat hij in het kader van zijn taak zal vernemen.

### ***Artikel 7***

De klachtenfunctionaris deelt de aangeklaagde zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen zes weken mee dat er een klacht tegen hem is ingediend, met het verzoek hierop zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen zes weken te reageren.

De klachtenfunctionaris staakt zijn activiteiten ter bemiddeling van een klacht indien klager en aangeklaagde nader tot elkaar zijn gekomen dan wel de klacht naar de mening van klager anderszins is opgelost. Ook worden de activiteiten gestaakt indien blijkt dat het welslagen van de bemiddeling redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat laatste geval wordt de klager daarvan terstond schriftelijk bericht en wordt hem gewezen op zijn mogelijkheden krachtens art. 9 van dit reglement.

De klachtenfunctionaris doet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het afronden van de bemiddeling, schriftelijk verslag van de behandeling van een klacht die tot een bemiddeling heeft geleid. Een afschrift hiervan gaat naar klager en aangeklaagde.

De directie stelt, indien hij/zij dat aangewezen acht, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het verslag van de klachtenfunctionaris de maatregelen vast waardoor soortgelijke klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen. Hij/Zij doet een dergelijk besluit schriftelijk aan klager, aangeklaagde en klachtenfunctionaris toekomen.

#### ***Artikel 8***

Door de directie zal bij langdurige afwezigheid in verband met ziekte of vakantie van de klachtenfunctionaris een plaatsvervanger worden aangewezen.

#### ***Artikel 9***

Indien een klacht naar de mening van de klager niet afdoende is behandeld, kan de klager zich binnen 6 maanden na ontvangst van het verslag van de klachtenfunctionaris tot de klachtencommissie wenden.

#### ***Artikel 10***

Indien de behandeling van de klacht door de klachtencommissie uitmondt in een advies aan de directie deelt deze zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het advies de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde mee welke maatregelen hij/zij naar aanleiding van dit advies zal nemen.

#### ***Artikel 11***

Jaarlijks maakt de directie in het jaarverslag melding van de klachtenbehandeling, alsmede van de maatregelen, die het gevolg zijn geweest van de klachtenprocedures.

#### ***Artikel 12***

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een externe instantie voor de behandeling van klachten, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Medisch Tuchtcollege of de straf- of civiele rechter. Als de klager hiertoe besluit, dient hij dit onverwijld aan de klachtenfunctionaris mede te delen.

De klachtenfunctionaris behandelt geen klacht(en) of gedeelten van klachten die reeds door één van de voornoemde instanties zijn beoordeeld, tenzij deze instantie tot een niet ontvankelijkheidsverklaring heeft besloten. Indien de klager voorafgaande of tijdens de klachtenbemiddeling de klacht tevens aan een dergelijke instantie heeft voorgelegd, wordt de bemiddeling opgeschort totdat deze instantie een uitspraak heeft gedaan.

## **De klachtencommissie**

### ***Artikel 13***

De Klachtencommissie bestaat uit vier personen:

- een onafhankelijk voorzitter, tevens medicus;
- een onafhankelijke secretaris
- een lid, tevens medicus
- een klachtenfunctionaris

De voorzitter leidt de vergaderingen van de Klachtencommissie. De secretaris verzorgt de convocaties en agenda's en vervangt de voorzitter bij diens afwezigheid. Aan de vergaderingen wordt een secretariële medewerker toegevoegd voor verslaglegging en correspondentie.

### ***Artikel 14***

De Klachtencommissie neemt klachten van cliënten van A.T.S. te Vlijmen in behandeling nadat de klachtenfunctionaris tot de conclusie is gekomen dat bemiddeling niet (meer) mogelijk is, dan wel wanneer de klager niet (meer) bereid is om met de klachtenfunctionaris over een bemiddeling te spreken. De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling.

De Klachtencommissie komt binnen zes weken na binnenkomst van de klacht bij de secretaris tot een uitspraak.

De Klachtencommissie beslist omtrent de gegrondheid van een klacht op basis van een eenvoudige meerderheid van stemmen. Indien één van de leden van de commissie afwezig is, kunnen de stemmen staken. Bij staking van de stemmen telt de stem van de voorzitter voor twee. Indien twee stemgerechtigde leden van de commissie afwezig zijn wordt de vergadering verdaagd.

De uitspraak van de commissie wordt binnen twee weken toegezonden aan de klager, de aangeklaagde en de directie, waarbinnen de aangeklaagde werkzaam is. Indien de commissie een klacht gegrond acht geeft zij aan welke maatregelen de directie van de betrokken kliniek moet nemen om herhaling te voorkomen.

## **Slotbepalingen**

### ***Artikel 15***

De directie brengt de mogelijkheid van klachtenbemiddeling en behandeling van klachten door de klachtencommissie op passende wijze onder de aandacht van cliënten.

Een afschrift van dit reglement is kosteloos te verkrijgen bij de klachtenfunctionaris.

### ***Artikel 16***

In gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie, gehoord de klachtencommissie.

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2003.

Het reglement is herzien op 10 november 2014

## **Nadere regeling**

Samenstelling van de Klachtencommissie per 10 november 2014

Voorzitter: dr E.H.A.M. Verdonschot (directeur Intermedica kliniek te Boxmeer)  
Secretaris: Mw M.van den Hogen (medisch secretaresse JBZ te 's-Hertogenbosch)  
Lid: dr P.P.A. Schellekens (plastisch chirurg, UMC te Utrecht)  
Klachtenfunctionaris: S.P.M. van Oijen-van Dijk (directielid Transhair & ATS-kliniek)