

KLACHTENREGELING

Het Therapeuticum Aurum Zoetermeer, hierna afgekort 'Aurum', heeft deze klachtenregeling getroffen ter uitvoering van de verplichtingen van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen in de Zorg (WKKGZ). De bedoeling van deze klachtenregeling is het waarborgen van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De regeling is vastgesteld in overeenstemming met de representatieve cliëntenvereniging Antroposana. Deze klachtenregeling wordt bekendgemaakt aan cliënten van het Aurum via de website www.therapeuticumaurum.nl. U vindt hier ook de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en van de geschillencommissie waarbij het Aurum is aangesloten.

Klachtenfunctionaris

1. het Aurum heeft een klachtenfunctionaris aangewezen.
2. De klachtenfunctionaris geeft cliënt op diens verzoek gratis advies met betrekking tot het indienen van een klacht en staat de cliënt desgevraagd bij bij het formuleren van een klacht en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
4. Het Aurum waarborgt:
 - dat de klachtenfunctionaris niet betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld zal worden wegens de wijze waarop zij deze functie uitoefent;
 - dat de klachtenfunctionaris de vrijheid heeft haar werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, zonder inmenging door het Aurum en in overeenstemming met de voor haar geldende beroepsnormen.

Indienen en behandeling van een klacht

1. Klachten over een gedraging in het kader van de zorgverlening kunnen worden ingediend door:
 - een cliënt van een zorgverlener binnen het Aurum
 - een vertegenwoordiger van een cliënt van een zorgverlener binnen het Aurum
 - een nabestaande van een overleden cliënt.
2. Bij weigering van het Aurum om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan die persoon een klacht indienen over deze weigering.

3. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het aurum door een brief gericht aan de dagelijkse leiding of via een email gericht aan het emailadres g.kanbier@therapeuticumaurum.nl
4. Het Aurum bevestigt binnen een week na ontvangst van de klacht de ontvangst aan de klager en wijst op de mogelijkheid om de hulp van de klachtfunctionaris in te roepen. Het Aurum geeft in deze ontvangst-bevestiging aan door wie de klacht namens het Aurum zal worden onderzocht en afgehandeld.
5. Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een ander dan (een zorgverlener van) het Aurum, dan zal het Aurum aan klager om diens schriftelijke toestemming vragen het Aurum om de klacht over te dragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Als klager die toestemming geeft, zal het Aurum zorgen voor een zorgvuldige overdracht van de klacht.
6. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en het Aurum bevredigende oplossing.
7. Het Aurum onderzoekt de klacht zorgvuldig, alsook de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen. Het Aurum bericht de zorgverlener(s) en/of andere medewerker(s) over wie in de klacht wordt geklaagd, binnen een week over de klacht en vraagt in het kader van het onderzoek om hun reactie.
8. In het kader van het onderzoek zal een gesprek van de betrokken zorgverlener of medewerker en klager in bijzijn van de klachtenfunctionaris kunnen plaatsvinden.
9. Het Aurum houdt de klager op de hoogte van de voortgang van het onderzoek.
10. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke mededeling van het Aurum, waarin met redenen omkleed is aangegeven:
 - tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid,
 - welke beslissingen het Aurum heeft genomen over en naar aanleiding van de klacht,
 - en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd. Als in overleg met de klager een oplossing is bereikt, wordt zulks in de schriftelijke mededeling opgenomen. Degene die de klacht afhandelt, stuurt een kopie van de mededeling aan het bestuur van het Aurum.
11. Als het vereiste zorgvuldige onderzoek naar het oordeel van het Aurum meer tijd vergt, kan het Aurum de termijn van zes weken van art. 14 met ten hoogste vier weken verlengen. het Aurum doet daarvan vóór het verstrijken van de zeswekentermijn schriftelijk mededeling aan klager.
12. Een schriftelijke mededeling in de zin van dit reglement kan ook een bericht per email zijn, als het Aurum en klager daarmee instemmen.
13. Het Aurum en de klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de behandeling van de klacht en de medische informatie die hen daarbij bekend wordt.

Samenhang met zorg, ondersteuning of hulp van een ander

14. Als de klacht betrekking heeft op zorg van het Aurum, die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend,
- zal het Aurum aan klager schriftelijke toestemming vragen voor een gecombineerde behandeling van de klachten;
 - en als klager die toestemming geeft, zal het Aurum een gecombineerde behandeling van de klachten waarborgen:
 - i. hetzij door een afhandeling van de klacht door of namens hemzelf en de betrokken ander gezamenlijk
 - ii. hetzij op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning en/of hulp die zij verlenen.

De mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie

Het Aurum is aangesloten bij de geschillencommissie Stichting Zorggeschil (www.zorggeschil.nl).

Geschillen kunnen door de volgende personen worden voorgelegd aan de geschillencommissie:

- een cliënt van het Aurum dan wel zijn vertegenwoordiger;
- een nabestaande van een overleden cliënt .

Zij kunnen een geschil schriftelijk ter beslechting voorleggen aan de geschillencommissie, indien:

- is gehandeld in strijd met Hoofdstuk 3, paragraaf 1 van de wet (kort gezegd: het Aurum heeft niet voldaan aan de wettelijke vereisten met betrekking tot de Klachtenregeling);
- de klacht naar het oordeel van de cliënt onvoldoende is weggenomen door de mededeling van het Aurum als bedoeld in art. 14 van deze Klachtenregeling;
- van de cliënt in de gegeven omstandigheden niet in redelijkheid kan worden verlangd, dat hij / zij de klacht over een hem betreffende gedraging van het Aurum in het kader van de zorgverlening bij het Aurum indient.

Verder kan een persoon die door het Aurum ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd en wiens klacht onvoldoende is weggenomen door de mededeling bedoeld in art. 14 van deze regeling, dit geschil schriftelijk voorleggen aan de geschillencommissie.

Een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid kan een geschil aan de geschillencommissie voorleggen als een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt. Het geschil moet schriftelijk worden voorgelegd aan de geschillencommissie.