

KLACHTENREGELING

Stichting Andros Mannenkliniek

Begripsomschrijving

Artikel 1

a. Klacht

Uiting gedaan door of namens een cliënt, van onvrede over een ondergane behandeling, verzorging of bejegening door aangeklaagde.

b. Klager

Een patiënt of degene die namens een patiënt een klacht indient bij de klachtencoördinator en/of klachtencommissie

c. Cliënt

Een natuurlijk persoon aan wie Andros zorg verleent of heeft verleend.

d. Andros Mannenkliniek, hierna te noemen Andros

De Stichting Andros Mannenkliniek.

e. Aangeklaagde

Andros of de bij de klacht betrokken persoon die in dienst of onder verantwoordelijkheid van Andros zijn werkzaamheden verricht

f. Bestuur

Het bestuur van Andros

g. Klachtencommissie

De op grond van dit reglement ingestelde commissie die ingediende klachten behandelt.

h. Klachtencoördinator

De op grond van dit reglement aangestelde coördinator die belast is met:

- het in ontvangst nemen van de klachten die bij de klachtencommissie zijn ingediend;
- de registratie van klachten;
- het doen van onderzoek naar ingediende klachten;
- de bemiddeling van klachten;
- de terugkoppeling van klachten naar het bestuur van Andros
- het opstellen van een conceptjaarverslag

i. Behandeling

De werkzaamheden van de klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

j. Bemiddeling

Het door de klachtencoördinator met partijen mondeling dan wel schriftelijk bespreken van de klacht, resulterend in het vinden van een behoorlijke en voor beide partijen acceptabele oplossing voor de klacht

Klachten

Artikel 2

- 2.1 Door of namens een (overleden) cliënt kan bij de klachtencommissie schriftelijk een klacht worden ingediend.
- 2.2 Schriftelijke klachten die worden ontvangen door het bestuur, worden geacht te zijn ingediend bij de klachtencommissie en worden daarnaar doorgezonden.
- 2.3 De klacht bevat in ieder geval:
 - naam en adres van de klager;
 - naam en adres van de cliënt, niet zijnde klager;
 - omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, zo mogelijk met aanduiding van de naam van degene tegen wie de klacht is gericht
- 2.4 Aan klager zal bemiddeling door de klachtencoördinator worden aangeboden tenzij klager deze mogelijkheid van klachtenafhandeling op voorhand heeft afgewezen.

Klachtencoördinator

Artikel 3

- 3.1 De klachtencoördinator wordt door het bestuur aangesteld.
- 3.2 De aanstelling als klachtencoördinator eindigt van rechtswege bij beëindiging van zijn werkzaamheden voor Andros.
- 3.3 De klachtencoördinator is gehouden tot geheimhouding van hetgeen hem in zijn functie ter kennis is gekomen.
- 3.4 De klachtencoördinator heeft tot taak te bemiddelen bij klachten en in ieder geval de klachtencommissie te adviseren bij de behandeling van een klacht.
- 3.5 De klachtencoördinator is bij de uitvoering van zijn taak onafhankelijk.

Werkwijze klachtencoördinator

Artikel 4

- 4.1 De klachtencoördinator bevestigt, uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- 4.2 De klachtencoördinator zendt uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een afschrift daarvan aan de aangeklaagde en het bestuur. De klachtencoördinator informeert partijen over de procedure.
- 4.3 De klachtencoördinator voert, indien hij dit noodzakelijk acht, gesprekken met de klager en de aangeklaagde teneinde tussen partijen te bemiddelen. Ter voorbereiding op de gesprekken verricht de klachtencoördinator onderzoek, teneinde de toedracht van de klacht en de feitelijke gang van zaken vast te stellen.
- 4.4 De klachtencoördinator stelt partijen in de gelegenheid de klacht mondeling dan wel schriftelijk toe te lichten. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de bemiddeling van de klacht laten bijstaan door een adviseur.
- 4.5 De klachtencoördinator formuleert, op basis van zijn onderzoek en bevindingen, het antwoord op de klacht aan klager, aangeklaagde en het bestuur.
- 4.6 Indien via bemiddeling door de klachtencoördinator de klacht niet tot een oplossing kan worden gebracht, kan klager de klachtencommissie alsnog schriftelijk verzoeken een uitspraak te doen over de gegrondheid van zijn klacht.

Artikel 5

- 5.1 De klachtencoördinator heeft bij de uitvoering van zijn taak onder meer de bevoegdheid om:
- personen te horen die binnen de instelling betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - partijen te horen;
 - deskundigen in te schakelen;
 - de medische, verpleegkundige en andere behandeldossiers in te zien voor zover de betrokken patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar heeft aangetekend;
 - alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die hij voor zijn oordeelsvorming noodzakelijk acht;
 - adviezen in te winnen bij de overige leden van de klachtencommissie.
- 5.2 Degene die door de klachtencoördinator is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht, is verplicht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 weken te reageren
- 5.3 De klachtencoördinator is bevoegd het bestuur te adviseren maatregelen te treffen naar aanleiding van een bij hem ingediende klacht. Het bestuur deelt partijen binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachten-coördinator zijn standpunt terzake mede.

Samenstelling klachtencommissie

Artikel 6

- 6.1 Het bestuur benoemt de voorzitter en de leden van de klachtencommissie alsmede een plaatsvervangend voorzitter en drie plaatsvervangende leden. De (plaatsvervangend) voorzitter is niet werkzaam voor of bij Andros. De klachtencoördinator wordt in ieder geval door het bestuur als lid van de klachtencommissie benoemd.
- 6.2 leden van het bestuur kunnen niet worden benoemd tot (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie.
- 6.3 De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, onder wie een voorzitter; één van de leden dient een medicus te zijn.
- 6.4 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deel genomen door een lid dat persoonlijk nauw betrokken is bij de klacht, bij de klager of bij de aangeklaagde, dan wel bij een bemiddeling van de onderhavige klacht.
- 6.5 De klachtencommissie heeft tot taak een klacht te behandelen.

Artikel 7

- 7.1 De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar. In geval van tussentijds aftreden wordt door het bestuur een opvolger benoemd voor het resterende gedeelte van de termijn.
- 7.2 De voorzitter en de leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 7.3 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt voorts:
- bij overlijden;
 - bij het bereiken van de leeftijd van 75 jaar;
 - door ontslag op eigen verzoek;
 - door het verstrijken van de zittingstermijn

- 7.4 De voorzitter, de leden en de ambtelijk secretaris van de klachten commissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen in hun functie ter kennis is gekomen

Werkwijze klachtencommissie

Artikel 8

- 8.1 Uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst van de klacht door de klachtencommissie.
- 8.2 Uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een afschrift ervan toegezonden aan de aangeklaagde, het bestuur en de leden van de klachtencommissie.
- 8.3 De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in staat schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de klacht.
- 8.4 Indien de klacht door klager ter gegrondverklaring aan de klachtencommissie is aangeboden nadat terzake van die klacht eerder een bemiddeling heeft plaatsgevonden neemt de klachtencoördinator geen deel aan de beraadslaging binnen de klachtencommissie.

Artikel 9

- 9.1 De klachtencommissie kan besluiten op de stukken recht te doen.
- 9.2 De klachtencommissie kan klager en/of aangeklaagde, uitnodigen hun visie op de toedracht van de klacht mondeling aan de commissie toe te lichten; de commissie kan klager en aangeklaagde voorstellen een dergelijke mondelinge toelichting in elkaars tegenwoordigheid te laten plaatshebben.
- 9.3 De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een adviseur.

Artikel 10

- 10.1 De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar taak onder meer de bevoegdheid:
- om personen te horen die binnen de instelling betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - kennis te nemen van gegevens die tijdens een voorafgegane bemiddeling zijn verkregen;
 - de klachtencoördinator te vragen schriftelijk en/of mondeling advies te geven over de klacht;
 - partijen te horen;
 - deskundigen in te schakelen;
 - de medische, verpleegkundige en andere behandeldossiers in te zien voor zover
 - de betrokken patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar heeft gemaakt;
 - alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die zij voor zijn oordeelsvorming noodzakelijk acht.
- 10.2 Degene die door de klachtencommissie is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht, is verplicht zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie weken te reageren.

Artikel 11

- 11.1 De klachtencommissie geeft een met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 11.2 De klachtencommissie deelt dit oordeel en de eventuele aanbevelingen schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende(n), de klachtencoördinator, alsmede aan het bestuur.
- 11.3 De klachtencommissie streeft ernaar de onder 11.2 genoemde uitspraak te verzenden binnen drie maanden nadat de behandeling is aangevangen. Bij afwijking van deze termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencoördinator en het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie een oordeel over de klacht zal geven.
- 11.4 De uitspraak van de klachtencommissie is niet vatbaar voor beroep.

Artikel 12

- 12.1 Het bestuur deelt de klager, de aangeklaagde, de klachtencoördinator en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.
- 12.2 Bij afwijking van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencoördinator en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur een standpunt kenbaar zal maken.

Bevoegdheid klachtencoördinator en klachtencommissie

Artikel 13

- 13.1 De klachtencoördinator en de klachtencommissie doen geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de aangeklaagde en/of Andros.

Slotbepalingen

Artikel 14

- 14.1 Het bestuur draagt er zorg voor dat na elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencoördinator bemiddelde en door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.
- 14.2 Het bestuur zendt het jaarverslag voor 1 april van het op het verslagjaar volgende kalenderjaar aan de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.
- 14.3 Het openbaar jaarverslag is verkrijgbaar bij de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 15

- 15.1 De kosten van klachtenbemiddeling door de klachtencoördinator en klachtenbehandeling door de klachtencommissie worden door Andros gedragen.
- 15.2 Kosten voor bijstand als bedoeld in artikel 4, derde lid en artikel 8, zevende lid van dit reglement, alsmede overige door de klager respectievelijk aangeklaagde te maken respectievelijk gemaakte kosten in het kader van de klachtenprocedure, komen voor rekening van de klager respectievelijk aangeklaagde.

15.3 Het bestuur kan bepalen dat aan de voorzitter en (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie een onkostenvergoeding wordt toegekend

Artikel 16

De klachten regeling en een informatiebrochure over de behandeling van klachten zijn verkrijgbaar bij de ontvangstbalie van het behandelcentrum.

Artikel 17

17.1 In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur

17.2 Deze regeling kan worden gewijzigd door het bestuur.

Artikel 18

Deze regeling treedt in werking op 7 september 2004

KLACHTENPROCEDURE

Stichting Andros Mannenkliniek

Een klacht

Alle medewerkers van Andros Mannenkliniek doen hun best om u goede zorg en hulp te geven. Toch gaat het niet altijd zoals verwacht wordt door u en kunnen er klachten ontstaan. Het beste is om deze klachten rechtstreeks met de betrokken medewerker(s) te bespreken. Lost dit gesprek uw probleem niet op dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de klachtencoördinator of de klachtencommissie.

Wat kan de klachtencoördinator voor u doen?

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht krijgt u een schriftelijke bevestiging. De klachtencoördinator stelt een onderzoek in naar uw klacht en streeft naar een antwoord dat zowel voor u als voor de betrokken medewerker(s) acceptabel is. Hij vraagt bij de betrokkenen naar hun visie op het gebeurde, ziet uw dossier in, raadpleegt deskundigen en vraagt u zonedig 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 toelichting wilt geven, kunt u dit melden. Binnen drie maanden na de ontvangstbevestiging krijgt u het antwoord op uw klacht. Zijn brief bevat uitleg over wat er gebeurd is. Ook staan er eventuele maatregelen in die de betrokkenen hebben ondernomen om herhaling te voorkomen. Afschriften van de brief gaan naar de medewerkers die bij de klacht betrokken zijn en het bestuur van Andros Mannenkliniek.

Medewerkers van Andros Mannenkliniek 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.

Soms volgt al uit de klachtmelding zelf dat een bemiddeling door de klachtencoördinator niet mogelijk is of gewenst wordt. In de ontvangstbevestiging staat dan dat de klacht behandeld zal worden door de klachtencommissie.

De klachtencommissie

Mocht na bemiddeling door de klachtencoördinator uw klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kunt u de klachtencommissie vragen de klacht alsnog te behandelen. U dient dit verzoek schriftelijk binnen zes weken na ontvangst van het antwoord van de klachtencoördinator in te dienen, anders wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Behandeling door de klachtencommissie volgt ook indien u bezwaar maakt tegen een voorstel tot bemiddeling door de klachtencoördinator. Dit bezwaar dient u drie weken na verzending van de ontvangstbevestiging schriftelijk in te dienen.

De klachtencommissie werkt onafhankelijk van Andros Mannenkliniek. Zij zal een oordeel vormen of uw klacht gegrond is. Bij een voorafgegangene bemiddeling neemt de commissie kennis van de daarbij verzamelde gegevens. Zo nodig hoort de commissie de klager en aangeklaagde. Het oordeel is tevens een advies aan het bestuur van Andros Mannenkliniek. Het oordeel is niet bindend er er is geen beroep tegen mogelijk.

De klachtencommissie zendt haar uitspraak toe aan u, aan de betrokken medewerker(s) en aan het bestuur. Het bestuur zendt u daarop een bericht met kennisgeving van de uitspraak en de mededeling of eventueel geadviseerde maatregelen uitgevoerd worden.

Indienen van een klacht

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen. Telefonische aanmelding van een klacht is alleen mogelijk als de afhandeling om dringende medische redenen met spoed moet gebeuren. In dat geval kunt u bellen naar Andros Mannenkliniek telefoonnummer

Aansprakelijkheid

De klachtencoördinator of de klachtencommissie spreken zich niet uit over de financiële aansprakelijkheid van de kliniek.

Privacy

Door het indienen van een klacht stemt u ermee in dat de betrokken medewerkers informatie en inzage in dossiers mogen geven aan de klachtencoördinator of de klachtencommissie. Als u dit niet wenst moet u dit uitdrukkelijk vermelden bij het indienen van uw klacht. Alle betrokkenen hebben bij de afhandeling van klachten een geheimhoudingsplicht.

Kosten

De klachtenafhandeling is kosteloos. Indien u zich bij de afhandeling van de klacht laat helpen door een familielid of advocaat, zijn de eventuele kosten van die bijstand voor uw rekening.

Meer informatie

De afhandeling van klachten geschiedt volgens een klachtenreglement, waarvan deze folder een kort uittreksel is. Het volledige reglement ligt ter inzage bij de ontvangstbalie van het behandelcentrum.

Klachtmelding

Datum: _____

Naam patiënt: _____ Geboortedatum: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoon: _____

Naam indiener (*indien anders*): _____ Geboortedatum: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoon: _____

Wanneer is de klacht ontstaan? _____

Ik wil graag een mondelinge toelichting geven*

- Ja
- Nee, melden van de klacht is voor mij voldoende

U kunt dit formulier in een gesloten enveloppe (voldoende gefrankeerd) sturen naar:

Andros Mannenkliniek:
T.a.v. De Klachtencoördinator
Postbus 30005
6803 AA Arnhem

Korte omschrijving van de klacht:

*S.v.p. aankruisen wat van toepassing is.