

KLACHTENREGLEMENT REWIRE HERSENTRAINING

Deze regeling voorziet voor de kliniek Rewire Hersentraining in een behandeling van klachten zoals bedoeld in de zin van artikel 13 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De regeling is alleen van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorgverlening door (medewerkers van) de kliniek Rewire Hersentraining.

Bij onvrede is het van belang dat de cliënt en de kliniek Rewire Hersentraining en/of de betrokken medewerker met elkaar in gesprek gaan om te bezien of een voor beide partijen aanvaardbare oplossing kan worden gevonden. De cliënt kan daarbij (kosteloos) een beroep doen op een door de kliniek Rewire Hersentraining aangewezen klachtenfunctionaris.

De cliënt kan daarna, of in plaats daarvan, per post of mail (info@rewire-hersentraining.nl) een klacht indienen bij de kliniek Rewire Hersentraining. De Raad van Bestuur zal vervolgens schriftelijk reageren met een oordeel of de klacht gegrond wordt geacht en of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliënt: de natuurlijke persoon die zorg heeft gevraagd danwel aan wie de kliniek Rewire Hersentraining verleent of heeft verleend;
- c. geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- d. klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening danwel een schriftelijke uiting van onvrede over de weigering van de kliniek Rewire Hersentraining om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de cliënt te beschouwen;
- e. klachtenfunctionaris: degene die door de kliniek Rewire Hersentraining is aanwezen voor bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent;
- f. klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande die mondeling onvrede uit en/of een klacht of schadeclaim indient;
- g. Raad van Bestuur: de raad van bestuur van de besloten vennootschap Rewire B.V.;
- h. schadeclaim: klacht waarbij de klager tevens een eis tot schadevergoeding indient wegens vermeend onzorgvuldig handelen of nalaten in het kader van de zorgverlening;
- i. zorgverlener: een medewerker van de kliniek Rewire Hersentraining.

Artikel 2 Onvrede, klachten en schadeclaims

1. Een klager kan zijn onvrede (mondeling) bespreken met: a. de zorgverlener over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager onvrede uit, b. de leidinggevende van die zorgverlener en/of c. de klachtenfunctionaris.
2. Klachten en schadeclaims dienen schriftelijk te worden ingediend (per post of per mail: info@rewire-hersentraining.nl).
3. Een klacht mag worden ingediend door: a. een cliënt of een persoon namens de cliënt met diens toestemming, b. de vertegenwoordiger van de cliënt (zoals bedoeld in de Wkkgz) en c. de nabestaanden van de cliënt (zoals bedoeld in de Wkkgz).
4. Bij de indiening en verdere afhandeling van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
5. Een persoon die meent ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt te worden beschouwd kan hiertegen via het indienen van een klacht bezwaar maken.
6. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en kliniek Rewire Hersentraining en/of beklagde bevredigende oplossing.
7. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
8. In het geval dat door het verloop van de tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur de klager daarover.

Artikel 3 De klachtenfunctionaris

1. Na ontvangst van een klacht door de kliniek Rewire Hersentraining, neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen contact met de klager op.
2. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de klachtenregeling, adviseert diegene die overweegt om een klacht in te dienen en helpt hem desgevraagd bij het formuleren daarvan, biedt hulp aan de klager en de kliniek Rewire Hersentraining en/of de beklaagde om (door bemiddeling) de klacht op te lossen en informeert de Raad van Bestuur als de klager een schadeclaim overweegt in te dienen (tenzij klager hiervoor geen toestemming geeft).
3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die bij hem zijn gemeld (en houdt van iedere uiting van onvrede een dossier bij), de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. De klachtenfunctionaris signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan op grond van zijn bevindingen aanbevelingen aan de Raad van Bestuur en/of zorgverleners doen.
4. De klachtenfunctionaris onderneemt geen acties die tot de persoon van klager herleidbaar zijn zonder toestemming van klager, tenzij er op grond van de klacht aanwijzingen zijn dat er mogelijk sprake is van een incident of ernstig disfunctioneren van een zorgverlener. In die gevallen informeert de klachtenfunctionaris de Raad van Bestuur.
5. De klachtenfunctionaris raadpleegt alleen het medisch dossier van de cliënt na diens toestemming.
6. Indien een klager instemt met een bemiddelingsgesprek, dan impliceert dat ook instemming met een eventueel voorgesprek met de betrokken zorgverlener(s). Tijdens een bemiddelingsgesprek (en een voorgesprek) kan de klachtenfunctionaris bekend raken met persoonsgegevens betreffende klager.
7. Eventuele in het bemiddelingsgesprek gemaakte concrete afspraken worden door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld en aan klager en betrokken zorgverlener toegezonden.

Artikel 4 Oordeel over de klacht

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de Raad van Bestuur noodzaakt, kan de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De Raad van Bestuur doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Indien een klacht betrekking heeft op zorg 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, dan kan de Raad van Bestuur besluiten dat de klachten gezamenlijk worden behandeld, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
4. De Raad van Bestuur heeft de bevoegdheid om de verplichtingen die uit dit reglement voortvloeien aan een persoon of orgaan binnen de kliniek te delegeren.

Artikel 5: De geschillencommissie

1. De kliniek Rewire Hersentraining is aangesloten bij de Geschillencommissie, die tot taak heeft over (bepaalde) geschillen te beslechten.
2. Een geschil kan aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
 - a. is gehandeld in strijd met paragraaf 1 van de Wkkgz;
 - b. de mededeling, bedoeld in artikel 4 van dit reglement de klacht naar diens oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
 - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging in het kader van de zorgverlening bij de kliniek Rewire Hersentraining indient.Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de kliniek Rewire Hersentraining ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling zoals bedoeld in artikel 4 diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.