



Klachtenregeling Annadal Kliniek BV

Trefwoorden (t.b.v. zoeken in eQuse) :

Klachtenregeling, klachten, geschillen, geschillencommissie, Wkkgz, klachtenfunctionaris

Samenvatting

Dit document omvat de klachtenregeling van Annadal Kliniek BV. De regeling is van toepassing op patiënten, diens vertegenwoordiger en medewerkers. De regeling wordt openbaar gemaakt op de website.

Gerelateerde documenten:

<https://zkn.nl/geschillen>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zelfstandige-klinieken/>

- Gerelateerde documenten eQuse:
- Melden van patiëntcalamiteit
- Veilig Incident Melden(VIM) in Annadal kliniek BV
- Klachtenformulier
- Routing klacht
- Klachtenfolder

Beleid en doelstellingen

De doelstelling is om de best mogelijke zorg te leveren. Deze regeling helpt om die doelstelling na te streven door de mogelijkheid te bieden om klachten kenbaar te maken. Indien een patiënt ontevreden is komen we graag tot een oplossing om de onvrede weg te nemen.

Met deze regeling voldoet de kliniek aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Implementatie van doelstellingen

De doelstelling wordt nageleefd door de regie neer te leggen bij de Klachtenfunctionaris die intern is aangesteld. Daarnaast is de organisatie aangesloten bij een externe geschillencommissie.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

<u>Aangeklaagde:</u>	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
<u>Cliëntenraad:</u>	de Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Annadal Kliniek BV;
<u>Cliënt of patiënt:</u>	een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Annadal Kliniek BV zorg verleent of heeft verleend;
<u>Geschil:</u>	een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;

<u>Klacht:</u>	een uiting van onvrede schriftelijk ingediend bij de Klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening; een klacht kan betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van de zorgaanbieder maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers;
<u>Klachtenadviescommissie:</u>	commissie van medewerkers die op aanvraag van de Klachtenfunctionaris adviseert in een klachtentraject.
<u>Klachtenfunctionaris:</u>	degene, die conform functiebeschrijving, binnen Annadal Kliniek BV belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
<u>Klager:</u>	de patiënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;
<u>Leidinggevende:</u>	een persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
<u>Oordeel:</u>	<ul style="list-style-type: none">-een <u>schriftelijke mededeling</u> van Annadal Kliniek BV met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid; een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht.-een <u>standpunt</u> is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door Annadal Kliniek BV met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen Annadal Kliniek BV over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.-een <u>bericht</u> geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de Klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling.
<u>Raad van Bestuur:</u>	Het bestuur van Annadal Kliniek BV die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht;
<u>Schadeclaim:</u>	een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
<u>Termijn:</u>	de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Annadal Kliniek BV een oordeel over de klacht dient te geven; in overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
<u>Vertegenwoordiger:</u>	de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
<u>Wet:</u>	Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
<u>Zorg:</u>	Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Annadal Kliniek BV
<u>Zorgaanbieder:</u>	Annadal Kliniek BV;
<u>Zorgverlener:</u>	een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent namens Annadal Kliniek BV.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een patiënt terecht als hij/zij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn/haar ontevredenheid bespreken met:

1. De arts of diens leidinggevende
2. De medewerker van de poli/afdeling of diens teamleider
3. De Klachtenfunctionaris van Annadal Kliniek BV

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling, het klachtenformulier en de Klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Indien gewenst kan er een gesprek plaatsvinden tussen patiënt, zorgverlener en diens leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar wens van patiënt tegemoet gekomen kan worden, wijst de zorgverlener/medewerker of de leidinggevende, patiënt of diens vertegenwoordiger op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris verricht werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor Klachtenfunctionaris geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Annadal Kliniek BV onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De Klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij/zij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij/zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij/zij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij/zij informeert het bestuur van Annadal Kliniek BV zo spoedig mogelijk maar niet later dan 20 werkdagen nadat de klager, na contact met de Klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2) hij/zij heeft gekozen.
 - e. hij/zij brengt advies uit aan het bestuur van Annadal Kliniek BV.
3. De Klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De Klachtenfunctionaris:
 - a. registreert de klachten die bij hem/haar zijn gemeld, de werkzaamheden die hij/zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. licht op basis van deze registratie periodiek zijn/haar werkzaamheden en bevindingen toe aan het bestuur van Annadal Kliniek BV;

- c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn/haar bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
5. De Klachtenfunctionaris kan zich indien nodig wenden tot de klachtenadviescommissie en vragen advies uit te brengen over een geschikte klachtoplossing.
 6. De Klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur van Annadal Kliniek BV wenden indien hij/zij van mening is dat zij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij/zij bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur van Annadal Kliniek BV doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de Klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
 7. Indien de actie van de Raad van Bestuur van Annadal Kliniek BV zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de Klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij/zij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur van Annadal Kliniek BV, kan de Klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Commissarissen van Annadal Kliniek BV.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij de Klachtenfunctionaris. Bij afwezigheid van de Klachtenfunctionaris kan de manager van de Klachtenfunctionaris de beoordeling van de klacht (tijdelijk) bij de klachtenadviescommissie neerleggen. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
 - indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de Klachtenfunctionaris of zijn/haar vervanger deze registreert.
2. Een klacht mag worden ingediend door:
 - een patiënt of diens vertegenwoordiger, met toestemming van de patiënt;
 - diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening en verdere afhandeling van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem/haar aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Er wordt een maximale termijn van twee jaar gehanteerd om een klacht in te dienen, vanaf het moment van bekendwording met de (vermeende) fout. Aantekening hierbij is dat klachten ook na twee jaar in behandeling worden genomen, mits het de klager niet kan worden verweten dat hij/zij niet eerder is overgegaan tot het indienen van een klacht. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de Klachtenfunctionaris klager daarover, onder vermelding van de gronden.

Artikel 6 Informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de Klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de Klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de Klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren intern worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 15;
 - b. verzoek om een oplossing/bemiddeling: de Klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een oordeel en/of eventuele financiële vergoeding: het bestuur van Annadal Kliniek BV geeft een oordeel over de klacht en/of eventuele financiële vergoeding.
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m c mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager, betrokken medewerkers en bestuur.

Artikel 7 Behandeling door de Klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De Klachtenfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de Klachtenfunctionaris eerst samen met klager en betreffende zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de Klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 onder a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten de klacht neer te leggen bij de externe geschillencommissie. Andere mogelijkheid is dat de klacht wordt overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar.
5. De Klachtenfunctionaris is bereikbaar via het volgende mailadres:
Klachtenfunctionaris@annadal-kliniek.nl
6. Advies aan het bestuur van Annadal Kliniek BV
De Klachtenfunctionaris informeert uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht over haar bevindingen en conclusies en brengt daarbij advies uit aan het bestuur van Annadal Kliniek BV. Onder advies wordt verstaan: een gemotiveerd (voorlopig) oordeel over de klacht dan wel een mogelijke manier om tot een oplossing te komen. De Klachtenfunctionaris kan daarbij aanbevelingen doen omtrent de eventueel te treffen maatregelen.

Artikel 8 Oordeel van het bestuur Annadal Kliniek BV

1. Op grond van het advies van de Klachtenfunctionaris spreekt het bestuur van Annadal Kliniek BV binnen zes weken nadat het verzoek om een oordeel is binnengekomen, een oordeel uit over de klacht, mits deze in behandeling wordt genomen gezien de vastgestelde maximale indientermijn zoals vastgesteld in artikel 5 lid 4. Bij dit oordeel vermeldt het bestuur van Annadal Kliniek BV zo mogelijk welke beslissingen de zorgaanbieder (arts/medewerker van de kliniek) naar aanleiding van de klacht heeft genomen en of er aanvullende maatregelen worden getroffen.
2. Het bestuur van Annadal Kliniek BV kan om gegronde redenen afwijken van het advies van de Klachtenfunctionaris.
3. Indien het bestuur van Annadal Kliniek BV concludeert dat de klacht niet binnen de maximale termijn van zes weken beoordeeld kan worden, wordt dit schriftelijk of per e-mail medegedeeld aan de klager en aangeklaagde. Het bestuur van Annadal Kliniek BV geeft aan

waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

Het bestuur van Annadal Kliniek BV verzoekt de klager om binnen twee weken te laten weten of hij/zij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

4. Annadal Kliniek BV vermeldt dat de klager, indien hij/zij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. Annadal Kliniek BV vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 9 In behandeling nemen schadeclaim (zie VvAA)

Regeling loopt via de verzekering van de specialisten (VvAA)

Artikel 10 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg, die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij/zij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij/zij de klacht heeft ingediend, neemt de Klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Klachtenfunctionaris spreekt namens Annadal Kliniek BV met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 11 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 12 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling door Klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen. Indien klager het hier niet mee eens is, kan klager in beroep gaan door schriftelijk bezwaar in te dienen. De Klachtenfunctionaris bespreekt het beroep in het bestuur overleg. Vervolgens zal het bestuur besluiten of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van de datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Annadal Kliniek BV besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 13 Behandeling door de externe Geschillencommissie (per 1 jan 2019)

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de externe geschillencommissie. Annadal Kliniek BV is via het keurmerk Zelfstandige Klinieken (ZKN) aangesloten bij De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken. De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken is onafhankelijk en onpartijdig en brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de klager en Annadal Kliniek BV. Dit kan tot een bedrag van maximaal € 25.000,-. Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klager klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij/zij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.

De klager kan alleen rechtstreeks - zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden zijn/haar klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid 1, sub c Wkkgz). Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 8 bedoelde oordeel van bestuur Annadal Kliniek BV worden ingediend bij De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken.

Kijk voor meer informatie op de website van de Geschillencommissie:

[Zelfstandige Klinieken - De Geschillencommissie Zorg](#)

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Registratie

1. Iedere klacht wordt geregistreerd en in een daartoe opgezette database opgeslagen. Deze database zal op regelmatige basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg. De database die in Annadal Kliniek BV wordt gebruikt is eQuse.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Annadal Kliniek BV bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt vijf jaar na beëindiging van de klachtbehandeling bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 18 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 19 Jaarverslag

Annadal Kliniek BV doet jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, verslag over het aantal en de aard van de door Annadal Kliniek BV behandelde klachten en de strekking van de genomen oordelen. In dit verslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg, die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten, benoemd.

Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

Het bestuur van Annadal Kliniek BV draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en diens vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Annadal Kliniek BV geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en diens vertegenwoordigers.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur van Annadal Kliniek BV.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur van Annadal Kliniek BV ter instemming voor aan de Cliëntenraad.

Verklaring van uitgifte

Geldigheid

Dit document in elektronische vorm is de enige geldige versie.

Fouten

Neem bij fouten of opmerkingen contact via equise@annadal-kliniek.nl.

Auteursrechten voorbehouden

© Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld is het aan derden zonder schriftelijke toestemming van de Annadal Kliniek niet toegestaan iets uit dit document te verveelvoudigen of openbaar te maken door middel van druk, fotokopie, microfilm of enige andere vorm, hetgeen ook van toepassing is op gehele dan wel gedeeltelijke al dan niet elektronische bewerkingen of verwerkingen.

Versie historie

Versie	Datum	Wijziging t.o.v. vorige versie	Gewijzigd door (functie)
1	December 2019	1 ^e versie	
2	Juli 2020	Volledig herzien	Klachtenfunctionaris
3	Juli 2021 Nov 2021	Volledig herzien Nieuwe lay-out Aanpassing geschillencommissie ZKN en back-up bij afwezigheid	Klachtenfunctionaris