

1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling, wordt verstaan onder:

- a. Vrouwenpoli: het zelfstandig behandelcentrum Vrouwenpoli Boxmeer;
- b. Klacht: een door een patiënt naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de Vrouwenpoli Boxmeer of een bij de Vrouwenpoli Boxmeer werkzaam persoon; onder een gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor patiënt;
- c. Klager: degene aan wie gezondheidszorg is, wordt of zal worden verleend of diens wettelijk vertegenwoordiger;
- d. Aangeklaagde: Vrouwenpoli Boxmeer en uit dien hoofde de Directie van de Vrouwenpoli Boxmeer of degene die binnen de Vrouwenpoli Boxmeer werkzaam is, wanneer tegen deze persoon een klacht is ingediend;
- e. Ombudsvrouw: de persoon die, daartoe aangesteld door de Directie, zich toelegt op het bieden van ondersteuning en/of bemiddeling bij de aanpak van een klacht en die daarnaast informatie en advies geeft aan de klager.
- f. Onafhankelijke klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke klachtencommissie, die de door de klager bij de ombudsvrouw ingediende klacht behandelt, als de klager er niet met de Vrouwenpoli Boxmeer of ombudsvrouw uit komt.
De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit de klachtenfunctionarissen van 'Er is iets misgegaan';
- G. Geschillencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke geschillencommissie, die de door de klager bij de commissie ingediende klacht behandelt, als de klager er niet met de Vrouwenpoli Boxmeer, de ombudsvrouw of onafhankelijke klachtencommissie uit komt. De Vrouwenpoli Boxmeer is aangesloten bij de erkende, onafhankelijke geschillencommissie 'Er is iets misgegaan' (erkend door het Ministerie van VWS onder nr. CIBG/EGi 27349.2);
- h. Directie: Directie van De Vrouwenpoli Boxmeer;
- i. Wet: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

2. Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. recht te doen aan klager en aangeklaagde door middel van een zorgvuldige procedure voor ontvangst, bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten; de klager bezit het recht te klagen en initieert de klachtenprocedure;
- b. het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde te bevorderen, voor zover dit mogelijk en door de klager gewenst is;
- c. nieuwe klachten te voorkomen, door het systematisch laten vastleggen en analyseren van gegevens die geleid hebben tot een klacht.

3. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling moet laagdrempelig zijn en er moet sprake zijn van een onafhankelijke klachtenbehandeling. Een klacht wordt in de regel in eerste instantie besproken met degene tegen wie de klacht is gericht door de klager. De ombudsvrouw van de Vrouwenpoli kan bemiddelen tussen klager en beklagde c.q. Vrouwenpoli. Mocht niet tot een oplossing kunnen worden gekomen, dan kan de klachtenbehandeling indien nodig plaatsvinden op twee niveaus, te weten: de onafhankelijk klachtencommissie gevolgd door de geschillencommissie.

4. Ombudsvrouw

De ombudsvrouw wordt benoemd door de Directie van de Vrouwenpoli Boxmeer.

1. De ombudsvrouw heeft de volgende taken:

- a. het in ontvangst nemen en registreren van klachten;
- b. Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht reageren naar de klager met een bevestiging (per e-mail) dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen;
- c. de klager ondersteunen bij de formulering van de klacht;
- d. het informeren van de klager over de te volgen procedure en de voortgang daarvan;
- e. het wegnemen van de onvrede bij de klager bijvoorbeeld door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
- f. het terugkoppelen van klachten naar de Directie;
- g. het doen van aanbevelingen aan de Directie op grond van verzamelde gegevens.

2. De ombudsvrouw heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het na schriftelijke toestemming van de klager inzien van het dossier van de klager;
- b. het oproepen en horen van personen binnen de Vrouwenpoli Boxmeer die bij de ingediende klacht betrokken zijn;
- c. doorverwijzing naar een onafhankelijke klachtencommissie.

3. Een verdergaande taak is de behandeling van een klacht, waarbij een oordeel over de gegrondheid van een klacht wordt gevraagd. Eventueel dienen maatregelen te worden getroffen of externe instanties te worden ingeschakeld. Indien de bemiddeling van een klacht niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, kan de patiënt deze schriftelijk voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

5. Onafhankelijke klachtencommissie

Indien de klager er met de Vrouwenpoli Boxmeer en er vervolgens met de ombudsvrouw niet uit komt, kan de klager een beroep doen op de klachtencommissie. Volgens de voorschriften van de 'Er is iets misgegaan' kan 'Er is iets misgegaan' de klacht pas in behandeling nemen wanneer de Vrouwenpoli in de gelegenheid is gesteld de klacht in behandeling te nemen, de klacht binnen de Vrouwenpoli volgens haar reglement is opgevolgd en er samen met de klager niet uit is gekomen.

De Vrouwenpoli Boxmeer wijst klagers op deze mogelijkheid. De Vrouwenpoli Boxmeer maakt gebruik van 'Er is iets misgegaan' als klachtencommissie. Deze is te benaderen via hun website <https://erisietsmisgegaan.nl/>.

6. Geschillencommissie

Indien de klager er met de klachtencommissie niet uit komt, kan de klager een beroep doen op de geschillencommissie. De Vrouwenpoli Boxmeer wijst klagers op deze mogelijkheid.

De Vrouwenpoli Boxmeer is aangesloten bij 'Er is iets misgegaan' en maakt gebruik van de Erisietsmisgegaan-klachtencommissie. De Erisietsmisgegaan-klachtencommissie maakt gebruik van de door de overheid erkende Erisietsmisgegaan-geschillencommissie deze is te benaderen via hun website <https://erisietsmisgegaan.nl/>.

7. Slotbepalingen

1. De ombudsvrouw en alle overige personen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht hebben geheimhoudingsplicht.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie om de klacht te laten behandelen, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege of de civiele of strafrechter.