neurocare





Inleiding

Wkkgz

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van neurocare Clinics bv

- ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nr 70088950
- Bijleveldsingel 34, 6524 AD, Nijmegen
- nijmegen@neurocaregroup.com
- www.neurocaregroup.nl

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz, het Uitvoeringsbesluit Wkkgz en de Jeugdwet.

Wat te doen als u ontevreden bent over de zorgverlening?

Mocht u ontevreden zijn over onze geleverde zorg dan willen wij dat graag weten. We willen dit dan met u bespreken om tot een oplossing te komen.

U kunt uw onvrede of ongenoegen het beste eerst bespreken met de betrokkene of de regiebehandelaar. Soms is dat al genoeg om tot een oplossing te komen. Wacht hier niet te lang mee. Wanneer in een vroeg stadium een oplossing wordt gevonden, voorkomt dat veel onbehagen.

Komen we er onderling niet uit, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
Deze kan u desgewenst:

- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
- bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
- bijstaan bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen

Het is uw eigen keuze of u hier gebruik van wilt maken. Hieraan zijn voor u als klager geen kosten verbonden.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:
Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir:

- e-mail: bemiddeling@quasir.nl
- telefoon: 085-4874012
- post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op www.quasir.nl.



Klachtenregeling

- Daar waar in deze regeling wordt gesproken over “zorgaanbieder” wordt bedoeld neurocare Clinics bv.
- De persoon of personen die een klacht indienen worden aangeduid met “klager”

1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

   Klager dient zijn klacht schriftelijk in te dienen bij neurocare Clinics bv ter attentie van F. Markus (directeur).
   Dit kan per email of per post:
   - nijmegen@neurocaregroup.com
   - Bijleveldsingel 34, 6524 AD Nijmegen

2. De zorgaanbieder bevestigt z.s.m. doch uiterlijk binnen 3 werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht.

3. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht.

4. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

   Klager kan zich desgewenst wenden tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Dit kan door bemiddeling. Bemiddeling kan ook op verzoek van de zorgaanbieder. Bemiddeling kan echter alleen met toestemming van beide partijen.

5. De klager wordt door de zorgaanbieder op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht, een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder. Hierin staat met redenen omkleed aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de besloten maatregelen, zullen zijn gerealiseerd.

   Indien het voor een zorgvuldig onderzoek van de klacht noodzakelijk is, kan de zorgaanbieder de termijn van zes weken met maximaal **vier** weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn van 6 weken, schriftelijk mededeling aan de klager.

7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijke mededeling, zoals bedoeld onder punt 6, of indien de mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kan klager zijn klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

   neurocare Clinics bv is aangesloten bij:
   Geschilleninstantie Zorggeschil.
   De Geschilleninstantie Zorggeschil is onderdeel van de Stichting Zorggeschil in Utrecht en is
   bereikbaar via: www.zorggeschil.nl



8. Advies, bijstand en bemiddeling door de klachtenfunctionaris Quasir

   a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
   b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
   c. Indien klager zich wenst te laten bijstaan bij het vinden van een oplossing in de vorm van bemiddeling dan verloopt dit traject als volgt:
      i. de klachtenfunctionaris neemt contact op met de zorgaanbieder en vraagt haar om in te stemmen met bemiddeling;
      ii. de klachtenfunctionaris draagt zorgt voor de organisatie van de bemiddeling, welke enkel kan plaatsvinden met instemming van klager en zorgaanbieder;
      iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
      iv. de klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
      v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
      vi. indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt dan stopt het bemiddelingstraject.

   d. Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan plaatsvinden voordat klager een klacht heeft ingediend conform punt 1 van deze regeling of nadat een klacht is ingediend.
      i. voordat klager een klacht heeft ingediend:
      Indien de bemiddeling niet tot een oplossing leidt van de onvrede van klager, dan wijst de klachtenfunctionaris klager op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
      ii. nadat klager een klacht heeft ingediend:
      In dat geval vindt de bemiddeling plaats in het kader van het onderzoek en behandeling zoals bedoeld in artikelen 3 en 4. De zorgaanbieder dient dan voort te gaan met de behandeling en binnen de gestelde termijn (6 weken met toegestemde verlenging van 4 weken) de schriftelijke mededeling aan klager te doen, zoals bedoeld in artikel 6.

Indien klager een jeugdige of een (wettelijk aangewezen) vertegenwoordiger (ouder, ouder zonder gezag, voogd, pleegouder of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent) of nabestaande van een jeugdige betreft, kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie als een bemiddelingstraject niet het gewenste effect heeft geleverd of de klager direct een oordeel van de commissie wil.

neurocare Clinics bv is aangesloten bij Klachtencommissie Quasir:

- e-mail: ambtelijksecretaris@quasir.nl.
- telefoon: 06-82366772
- post: Klachtencomissie Quasir, t.a.v. de ambtelijk secretaris, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.



De klachtencommissie is wettelijk verplicht om Klager en Verweerder in de gelegenheid te stellen om mondeling gehoord te worden middels een hoorzitting.

De uitspraak van de klachtencommissie is in beginsel juridisch niet bindend voor de instelling. De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de instelling schriftelijk aan Klager en Klachtencommissie mede of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Indien de instelling het oordeel dan wel de aanbevelingen van de klachtencommissie niet overneemt, motiveert hij dit schriftelijk. De klachtencommissie komt in beginsel binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak.

Gegevens die worden verwerkt in het kader van een klacht worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor de behandeling en afhandeling van de klacht. Indien klachtgegevens onderdeel uitmaken van het cliëntendossier, gelden de wettelijke bewaartermijnen voor medische dossiers (20 jaar). Afzonderlijke klachtdossiers worden in beginsel gedurende vijf jaar na afsluiting van de klacht bewaard, tenzij een wettelijke verplichting of lopende procedure aanleiding geeft tot een langere bewaartermijn.