

## KLACHTREGELING van

Therapeuticum Aquamarijn, Onder de Linden 21-8 en 21-9, 6822 KG Arnhem

Therapeuticum Aquamarijn heeft deze Klachtregeling getroffen ter uitvoering van de verplichtingen van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen in de Zorg.

De regeling is vastgesteld in overeenstemming met de representatieve cliëntenvereniging Antroposana.

De bedoeling van deze klachtregeling is een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te waarborgen.

Deze klachtregeling wordt bekendgemaakt aan cliënten van het Therapeuticum via de website [www.therapeuticumaquamarijn.nl](http://www.therapeuticumaquamarijn.nl). Daar vindt u ook de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en van de Geschillencommissie waarbij het Therapeuticum is aangesloten.

### Bereik van deze Klachtregeling

1. Deze klachtregeling is van toepassing op klachten tegen artsen en therapeuten van het Therapeuticum. Bij sommige therapeuten is deze klachtregeling niet van toepassing. Dat staat vermeld bij de pagina voor de betreffende therapie/therapeut op de website [therapeuticumaquamarijn.nl](http://therapeuticumaquamarijn.nl).

### Klachtenfunctionaris

2. Het Therapeuticum heeft een klachtenfunctionaris aangewezen.
3. De klachtenfunctionaris geeft cliënt op diens verzoek gratis advies met betrekking tot het indienen van een klacht en staat de cliënt desgevraagd bij in het formuleren van de klacht en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
4. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
5. Het Therapeuticum waarborgt:
  - dat de klachtenfunctionaris niet betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
  - als de klachtenfunctionaris in dienst is van het Therapeuticum, dat deze de functie van klachtenfunctionaris onafhankelijk kan uitvoeren en dat hij/zij niet benadeeld zal worden wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend;
  - dat de klachtenfunctionaris de vrijheid heeft de werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, zonder inmenging vanuit het Therapeuticum en in overeenstemming met de daarvoor geldende beroepsnormen en een eventueel in aanvulling op deze regeling geldende taakomschrijving.

## Indienen en behandeling van een klacht

6. Klachten over een gedraging in het kader van de zorgverlening kunnen worden ingediend door:
  - Een cliënt van een arts/therapeut binnen het Therapeuticum
  - Een vertegenwoordiger van een cliënt van een arts/therapeut binnen het Therapeuticum
  - Een nabestaande van een overleden cliënt.<sup>1</sup>
7. Bij weigering om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan die persoon een klacht indienen over deze weigering.
8. De klacht wordt schriftelijk ingediend door een brief of email gericht aan de coördinator van Therapeuticum Aquamarijn (postadres Onder de Linden 21-9, 6822 KG Arnhem, emailadres [coordinator@therapeuticumaquamarijn.nl](mailto:coordinator@therapeuticumaquamarijn.nl)). Op de website staat ook een formulier waarmee een klacht kan worden gemeld.
9. Het therapeuticum bevestigt binnen een week na ontvangst van de klacht deze ontvangst aan de klager en wijst op de mogelijkheid om de hulp van de klachtenfunctionaris in te roepen.
10. Als de klacht betrekking heeft op het handelen van iemand op wie deze klachtregeling niet van toepassing is, zal het Therapeuticum aan klager om diens schriftelijke toestemming vragen om de klacht over te dragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Als klager die toestemming geeft, zal het Therapeuticum zorgen voor een zorgvuldige overdracht van de klacht.
11. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en voor de betrokkenen binnen het Therapeuticum bevredigende oplossing
12. Het Therapeuticum onderzoekt de klacht zorgvuldig en onderzoekt de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen. Het therapeuticum bericht degenen over wie in de klacht wordt geklaagd, binnen een week over de klacht en vraagt in het kader van het onderzoek om hun reactie.
13. In het kader van het onderzoek zal een gesprek van de betrokkenen en klager in bijzijn van de klachtenfunctionaris kunnen plaatsvinden.

---

<sup>1</sup> Noot

1) De wet verstaat onder nabestaande:

- a. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, indien de overledene ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzorg of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. Degene die met overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

14. Het Therapeuticum houdt de klager op de hoogte van de voortgang van het onderzoek.
15. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke mededeling van het Therapeuticum waarin met redenen omkleed is aangegeven
  - tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid,
  - welke beslissingen het Therapeuticum heeft genomen over en naar aanleiding van de klacht
  - en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.
16. Als in overleg met de klager een oplossing is bereikt, wordt deze in de schriftelijke mededeling opgenomen.
17. Als het vereiste zorgvuldige onderzoek naar het oordeel van het Therapeuticum meer tijd vergt, kan de termijn van zes weken van art. 15 met ten hoogste vier weken worden verlengd. Het Therapeuticum doet daarvan vóór het verstrijken van de zes-wekentermijn schriftelijk mededeling aan klager.
18. Therapeuticum en klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de behandeling van de klacht en de medische informatie die hen daarbij bekend wordt.

#### Samenhang met zorg, ondersteuning of hulp van een ander

19. Als de klacht betrekking heeft op zorg vanuit het Therapeuticum 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
  - a) zal het Therapeuticum aan klager schriftelijke toestemming vragen voor een gecombineerde behandeling van de klachten;
  - b) en als klager die toestemming geeft, zal het Therapeuticum een gecombineerde behandeling van de klachten waarborgen
    - i. hetzij door een afhandeling van de klacht door of namens hemzelf en de betrokken ander gezamenlijk
    - ii. hetzij op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning en/of hulp die zij verlenen.

#### Beroep op de Geschillencommissie

20. Het Therapeuticum is aangesloten bij de Geschillencommissie Stichting Zorggeschil. Op hun website [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl) staat informatie over de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie als de klager het niet eens is met de beslissing over de klacht.