

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

## **Inhoudsopgave**

Artikel 1.	Begripsbepaling .....	2
Artikel 2.	Doelstelling van de klachtenregeling .....	3
Artikel 3.	De Klachtencommissie .....	3
Artikel 4.	Positie van de klachten commissie.....	4
Artikel 5.	Taken van de klachten commissie.....	4
Artikel 6.	Bevoegdheden van de klachtencommissie .....	5
Artikel 7.	Het indienen van een klacht .....	5
Artikel 8.	Uitspraak van de klachtencommissie .....	5
Artikel 9.	Gevolgen van de uitspraak van de klachten commissie .....	6
Artikel 10.	Registratie en bewaring .....	6
Artikel 11.	Jaarverslag .....	7
Artikel 12.	Geheimhouding en privacy .....	8
Artikel 13.	Kosten van de behandelprocedure.....	8
Artikel 14.	Faciliteiten van de klachtencommissie .....	9
Artikel 15.	Regeling van bezwaarmaken .....	9
Artikel 16.	Slotbepaling .....	10

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

**Artikel 1. Begripsbepaling**

Zorgaanbieder	Oogpolikliniek BV, gevestigd aan de Hoofdweg 848A, 2132 MC Hoofddorp, (hierna te noemen de Oogpolikliniek)
Directie	De directie van de Oogpolikliniek
Patiënt	De natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt van de diensten van de zorgaanbieder
Klager	Degene, die de klacht heeft ingediend. Het betreft hier de patiënt of een door hem (x) aangewezen derde, met uitsluiting van de medewerkers van de zorgaanbieder
Beklaagde	Iedere persoon, die verbonden aan de zorgaanbieder, werkzaam is in het kader van refractiechirurgische oogheelkunde
Klachtencommissie	De commissie, die door de directie in het kader van de klachtenregeling is ingesteld
Klacht	een uiting van onvrede over de geboden oogheeskundige zorg of een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de zorgaanbieder of over een voor hem werkzame personen.

(x) In dit reglement wordt de „hij” vorm gebruikt, Waar „hij” staat kan ook „zij” worden gelezen.

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

## **Artikel 2. Doelstelling van de klachtenregeling**

1. Het recht doen aan de individuele patiënt door een procedure voor behandeling van klachten te bieden.
2. Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder en aan de kwaliteitsborging van de zorgverlening.

## **Artikel 3. De Klachtencommissie**

1. De commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden.
2. De onder lid 1 bedoelde leden worden door de directie benoemd.
3. De (plv) leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van 4 jaar en zij zijn herbenoembaar.
4. De (plv) leden hebben zitting in de commissie op basis van persoonlijke titel. Zij hebben geen last of ruggespraak met de organisatie, waar toe zij eventueel behoren.
5. De voorzitter is onafhankelijk. Hij heeft geen dienstverband met de Oogpolikliniek, noch heeft hij een dienstverband met de Oogpolikliniek gehad, noch is hij op welke wijze dan ook betrokken (geweest) bij de werkzaamheden van de Oogpolikliniek.
6. Een lid van de commissie is oogarts, die deskundig is op het gebied van de refractiechirurgie.
7. De directie draagt zorg voor een goede administratieve ondersteuning ten behoeve van de werkzaamheden van de commissie.
8. Indien een klacht betrekking heeft op één van de leden van de commissie dan onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van de klacht.
9. Indien de klager of de beklaagde van mening is dat één van de commissieleden partijdig is kan hij dit met redenen

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

omkleed aan de commissie kenbaar maken. De commissie bepaalt of dit lid deelneemt aan de behandeling van de klacht.

10. De directie zal, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid uit zijn functie ontslaan ingeval van kennelijke ongeschiktheid voor zijn taak.

#### **Artikel 4. Positie van de klachten commissie.**

1. De klachtencommissie is zodanig samengesteld en treedt zodanig op dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.
2. De commissie is een adviescommissie van de directie.
3. Het oordeel van de commissie over de (on) gegrondheid van een klacht is voor de directie bindend.
4. Het advies c.q. de aanbevelingen van de commissie naar aanleiding van een klacht gelden voor de directie als een zwaarwegend advies.

#### **Artikel 5. Taken van de klachten commissie**

1. Het (laten) voorlichten aan klagers en beklaagden over de klachtenregeling.
2. Het in ontvangst nemen en behandelen van een klacht.
3. Het doen van een gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van een advies/aanbevelingen aan de directie inzake kwaliteitsborging van oogheelkundige zorgverlening.
4. Het registreren van klachten en het uitbrengen van een geanonimiseerde rapportage aan de directie.

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

**Artikel 6. Bevoegdheden van de klachtencommissie**

1. Het proberen de relatie tussen klager en beklaagde door bemiddeling te herstellen alvorens tot behandeling van een klacht over te gaan.
2. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
3. Het inwinnen van informatie en het inzien van documenten, die betrekking hebben op een klacht. Dit na toestemming van de klager.
4. Het oproepen en horen van personen, die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
5. Het horen van getuigen en het zonodig inschakelen van deskundigen.
6. Het hebben van toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van de zorgaanbieder met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy.

**Artikel 7. Het indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk en onderbouwd bij de commissie in onder vermelding van zijn naam.
2. In geval van vertegenwoordiging van de klager wordt bij de commissie een schriftelijke verklaring ingediend waaruit machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
3. Alvorens een klacht in te dienen probeert de klager met de beklaagde tot een oplossing van de klacht te komen. Indien geen oplossing kan worden gevonden, wordt daarvan met redenen omkleed schriftelijk bij het indienen van de klacht mededeling aan de klachtencommissie gedaan.

**Artikel 8. Uitspraak van de klachtencommissie**

1. De commissie komt binnen 6 weken na datum van ontvangst van de klacht met alle daarbij behorende relevante documenten tot een uitspraak over de ingediende klacht.

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

2. Indien de in lid 1 vermelde termijn vanwege gegronde redenen niet haalbaar is kan de commissie deze termijn met maximaal 6 weken verlengen. Daarvan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de zorgaanbieder, de klager en de beklagde.

**Artikel 9. Gevolgen van de uitspraak van de klachten commissie**

1. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de directie aan de klager, de beklagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van de in lid 1 genoemde termijn deelt de directie aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie met opgave van redenen de termijn mee waar binnen zij haar stampunt aan hen kenbaar zal maken.
3. Indien de directie van het advies c.q. de aanbevelingen van de klachtencommissie afwijkt wordt de reden daarvan aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld.

**Artikel 10. Registratie en bewaring**

1. De klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de klachten, die bij haar worden ingediend.
2. Van de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie en documenten bevat:
  - Een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht,
  - Naam, adres en telefoonnummer van de klager,
  - Naam van de beklagde en de locatie van diens beroepsuitoefening,
  - Datum waarop c.q. periode waarin zich de feiten voordeden, die tot de klacht hebben geleid,
  - Datum van indiening van de klacht, inhoud van de klacht,

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

- Doel van de klager,
  - Verslag van de resultaten van een eventuele bemiddelingspoging,
  - De ingediende en geraadpleegde stukken,
  - Verslag van de behandeling in de klachtencommissie,
  - De uitspraak over de klacht met voldoende motivering, vergezeld van eventuele aanbevelingen en het advies aan de directie,
  - De reactie van de directie op het advies.
3. Het klachtdossier maakt geen onderdeel uit van het patiëntendossier van de klager.
  4. De registratie geschiedt zodanig, dat de privacy van de klager, de beklagde en van eventuele ander betrokken personen is gewaarborgd.
  5. De klachtencommissie draagt in samenwerking met de directie zorg voor een goede realisering van de rechten van de geregistreerde. Het betreft hier het recht op mededeling; het recht op inzage en afschift; het recht op aanvulling correctie en/of vernietiging; het recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden.
  6. De commissie legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage in de documenten kunnen krijgen.
  7. De registratie en de dossiers worden gedurende een termijn van 10 jaar bewaard. Nadien worden zij zorgvuldig vernietigd.

#### **Artikel 11. Jaarverslag**

1. De klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd openbaar verslag op van het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, de adviezen van de klachtencommissie en de evaluatie van de klachtprocedure. Dit verslag wordt aan de directie uitgebracht. Deze zorgt voor bekendmaking van het jaarverslag een daarvoor in aanmerking komende instanties en

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

personen, waaronder in ieder geval de regionale inspectie voor de gezondheidszorg.

2. De klachtencommissie verstrekt aan de directie eens per kwartaal een overzicht van de klachten, die in behandeling zijn en de voortgang van de behandeling.

#### **Artikel 12. Geheimhouding en privacy**

1. Allen, die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot alles wat hen uit hoofde van de behandeling is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of deze redelijkerwijze moeten vermoeden.
2. De klachtencommissie informeert de personen, die zij bij de behandeling van een klacht betreft over de plicht tot geheimhouding.
3. De geheimhoudingsplicht van de commissieleden duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de commissie.

#### **Artikel 13. Kosten van de behandelprocedure**

1. Voor de behandeling van een klacht worden aan de klager en de beklagde geen kosten in rekening gebracht
2. De kosten van het inroepen van een gemachtigde komen voor rekening van degene, die deze inroept
3. De kosten van het inroepen van getuigen of deskundigen komen voor rekening van degene, die deze inroept.
4. In het geval er een onoverkomelijk financiële bezwaar voor het indienen van een klacht en/of de behandeling ervan aanwezig is kan de klager bij de directie een gemotiveerd verzoek indienen voor het krijgen van een financiële tegemoetkoming en /of het gebruikmaken van bepaalde faciliteiten van de zorgaanbieder zoals het kopiëren van documenten en het verzenden van stukken.

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

#### **Artikel 14. Faciliteiten van de klachtencommissie**

1. De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van de klachtencommissie.
2. De leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder een kostenvergoeding.

#### **Artikel 15. Regeling van bezwaarmaken**

1. Klager, beklaagde of een lid van de klachtcommissie kan bij de klachtencommissie bezwaar maken tegen deelneming van een commissielid aan de behandeling van een klacht . Dit geschiedt met opgave van redenen.
2. De klachtencommissie beoordeelt het lid 1 genoemde bezwaar. Wanneer het bezwaar gegrond wordt geacht neemt het plaatsvervangende lid deel aan de behandeling van de klacht.
3. Indien een van de betrokkenen bij behandeling van een klacht van mening is dat ten aanzien van de behandeling van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd kan hij daaromtrent schriftelijk en onderbouwd bij de directie een verzoek indienen voor bemiddeling dan wel van het doen van een uitspraak omtrent de vermeende onzorgvuldige behandelprocedure. Deze onderzoekt de ontvangen informatie en treft na overleg met klachtencommissie maatregelen.
4. Wanneer de directie naar de mening van de in lid 3 bedoelde persoon onvoldoende heeft gehandeld kan hij het kantongerecht te Amsterdam verzoeken om de zorgaanbieder te gelasten de wet c.q. de klachtenregeling correct na te leven.
5. Het gestelde in lid 4 is slechts uitvoerbaar nadat de directie door de betrokken persoon schriftelijk is aangesproken op correcte naleving van de wet c.q. de klachtenregeling en zij in redelijkheid in staat is gesteld om het verzoek na te komen.

	<b>Klachtenregeling</b>	<i>C.03.1.02-BL</i>
		<i>Versie 1</i>

**Artikel 16. Slotbepaling**

1. De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een reglement met in achtneming van de bepalingen van deze klachtregeling.
2. Het in lid 1 bedoelde reglement wordt voor goedkeuring aan de directie voorgelegd.
3. Evaluatie van de klachtenregeling door de directie vindt jaarlijks plaats.
4. Wijziging van de klachtenregeling door de directie vindt plaats na overleg met de klachtencommissie.
5. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directie na overleg met de klachtencommissie.
6. De klachtenregeling is door de directie vastgesteld op 21 september 2015 en zij treedt in werking op 21 september 2015.