Klachtenregeling
Het Oogziekenhuis Rotterdam

het oog ziekenhuis rotterdam

Inleiding
Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Van klachten kan geleerd worden en klachten kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden. Door adequaat om te gaan met klachten, kan Het Oogziekenhuis Rotterdam het vertrouwen van een ontevreden patiënt behouden of herwinnen. In de klachtenregeling van Het Oogziekenhuis Rotterdam is geregeld hoe klachten van patiënten behandeld worden.

Het Oogziekenhuis Rotterdam volgt de modelregeling die door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen en de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra is opgesteld, met inbreng van andere relevante branche- en belangenorganisaties in de zorgsector.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen
Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

b. cliëntenraad:
de cliëntenraad van Het Oogziekenhuis Rotterdam die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het ziekenhuis;

c. cliënt of patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Het Oogziekenhuis Rotterdam zorg verleent of heeft verleend;

d. geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;

e. Klachtencommissie Rijnmond:
de externe klachtencommissie waarbij Het Oogziekenhuis Rotterdam is aangesloten ter behandeling van klachten van patiënten. De Klachtencommissie Rijnmond doet uitspraak over een ingediende klacht en kan aanbevelingen doen aan de raad van bestuur die daarop een reactie geeft aan de klager;

f. Klachtenreglement Klachtencommissie Rijnmond: de klachtenregeling van de Klachtencommissie Rijnmond;

g. klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris of de raad van bestuur van Het Oogziekenhuis Rotterdam of bij de Klachtencommissie Rijnmond over een handelen of nalaten jegens een cliënt of patiënt in het kader van de zorgverlening;

h. klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen Het Oogziekenhuis Rotterdam is belast met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten en patiënten hieromtrent;

i. klager:
de cliënt / patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

j. leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

k. oordeel:
een schriftelijke en gemotiveerde reactie van Het Oogziekenhuis Rotterdam op een klacht;

l. raad van bestuur:
de raad van bestuur van Het Oogziekenhuis Rotterdam;

m. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;

n. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, in beginsel eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Het Oogziekenhuis Rotterdam een oordeel over de klacht dient te geven;

o. vertegenwoordiger:
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 cliënt of patiënt, zoals een zaakwaarnemer;

p. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

q. zorg:
zorg als bedoeld in artikel 1, leden 2, 3 en 4 van de Wkkgz die wordt verleend onder verantwoordelijkheid van Het Oogziekenhuis Rotterdam;

r. zorgaanbieder:
Stichting Oogziekenhuis Rotterdam (Het Oogziekenhuis Rotterdam);

s. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Hoofdstuk 2. Signaal van onvrede

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

1. Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
    a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
    b. de leidinggevende;
    c. de klachtenfunctionaris.
2. De in dit artikel genoemde functionarissen hoeven door de klager niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn benoemd.

Artikel 3. De zorgverlener / medewerker en / of 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 betrekt 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 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 is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris of de raad van bestuur, overeenkomstig artikel 5 of bij de Klachtencommissie Rijnmond, overeenkomstig artikel 9.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Het Oogziekenhuis Rotterdam onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
    a. hij informeert cliënten en patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
    b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
    c. hij 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 informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van Het Oogziekenhuis Rotterdam tot stand komt en adviseert de klager desgevraagd met betrekking tot de indiening van een klacht bij Het Oogziekenhuis Rotterdam;
    e. hij informeert de schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven dat hij voor het traject als bedoeld in art. 6 lid 2 sub e heeft gekozen;
    f. indien Het Oogziekenhuis Rotterdam van een klager een aansprakelijkheidsstelling ontvangt, stuurt hij deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst, ter behandeling door

aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Het Oogziekenhuis Rotterdam, met kennisgeving hiervan aan de klager.

3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris:
   a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
   b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk per kwartaal over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur;
   c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn 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;
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn 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 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 zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van de zorgaanbieder.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een klacht bij Het Oogziekenhuis Rotterdam

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
   a. een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend, waarvoor een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar is gesteld op de website van Het Oogziekenhuis Rotterdam
   b. indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
   a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
   b. de vertegenwoordiger van de patiënt, zoals bedoeld in de Wkkgz;
   c. 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 aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6. Informatie over en keuze van het klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. 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 door Het Oogziekenhuis Rotterdam worden behandeld:
   a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van Het Oogziekenhuis Rotterdam wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
   b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
   c. verzoek om een schriftelijk oordeel van Het Oogziekenhuis Rotterdam;
   d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van Het Oogziekenhuis Rotterdam die belast is met de beoordeling van schadeclaims;
   e. verzoek om een erkenning van aansprakelijkheid: de aansprakelijkstelling van de klager zal worden behandeld door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m f mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Artikel 7. Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en 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);
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 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn van zes weken ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

Artikel 8. Behandeling van de klacht door Het Oogziekenhuis Rotterdam

1. De klacht wordt intern zorgvuldig onderzocht op basis waarvan de raad van bestuur tot een gemotiveerd oordeel over de klacht komt. De klager wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel, schriftelijk geïnformeerd over het oordeel, waarbij wordt aangegeven welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien Het oogziekenhuis Rotterdam voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, wordt dit, voor het verstrijken van deze termijn, bij brief of per e-mail aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft medegedeeld. Daarbij wordt tevens gemeld binnen welke

termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze verlengde termijn is niet langer dan vier weken, overeenkomstig het bepaalde in artikel 17, lid 2, van de wet.

3. Van de wettelijke termijn van tien weken (6 plus 4 weken) als bedoeld in artikel 17 leden 1 en 2, van de wet, kan in de hierna genoemde bijzondere gevallen en na overleg met de klager worden afgeweken:
    a. indien klager binnen het behandelingstraject schriftelijk instemt met een langere termijn voor afronding van de klacht;
    b. complexe klachten waarbij het niet mogelijk is het zorgvuldige onderzoek dat nodig is om tot een oordeel te komen binnen de wettelijke termijn van maximaal tien weken te voltooien;
    c. klachten waarin met schriftelijke instemming van de klager en aangeklaagde(n) wordt besloten tot het inschakelen van een (extern) deskundige waardoor het onderzoek langer in beslag neemt dan de termijn van tien weken;
    d. indien in de hier voornoemde gevallen wordt afgeweken van de in de wet genoemde termijn van maximaal tien weken ontvangen klager en degene op wie de klacht betrekking heeft binnen tien weken een schriftelijk bericht, waarin de reden van het uitstel wordt aangegeven alsmede een beschrijving van de verdere procedure en de prognose omtrent de nadere termijn waarbinnen het eindoordeel kan worden gegeven.

Artikel 9. Klachtbehandeling door de Klachtencommissie Rijnmond

Indien de klager aangeeft niet tevreden te zijn over de klachtenbehandeling door Het Oogziekenhuis Rotterdam of indien de klager zijn klacht niet door Het Oogziekenhuis Rotterdam wil laten behandelen, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Klachtencommissie Rijnmond, onder verwijzing naar het Klachtenreglement Klachtencommissie Rijnmond waarin wordt aangegeven op welke wijze de klacht kan worden ingediend en hoe de procedure van klachtbehandeling verloopt, welk reglement als bijlage bij de onderhavige klachtenregeling is gevoegd.

Artikel 10. In behandeling nemen schadeclaim/aansprakelijkstelling

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub d en e als een verzoek om financiële vergoeding (schadeclaim) wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar (ingeval van een verzoek om een financiële vergoeding) of aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Het Oogziekenhuis Rotterdam (in geval van een aansprakelijkstelling).
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar of de aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over het verzoek om financiële vergoeding of de aansprakelijkstelling. Indien de aard van het verzoek of de aansprakelijkstelling hiertoe noodzaakt kan deze termijn met vier weken worden verlengd.
4. Van de wettelijke termijn van tien weken (6 plus 4 weken) als bedoeld in artikel 17 leden 1 en 2 van de wet, kan in bijzondere gevallen en na overleg met de klager worden afgeweken, bijvoorbeeld vanwege de te betrachten zorgvuldigheid van het onderzoek naar aanleiding van het verzoek om financiële vergoeding of de aansprakelijkstelling. Indien wordt afgeweken van de wettelijke termijn van tien weken, ontvangt klager hierover een schriftelijk bericht waarin de reden van afwijking wordt vermeld alsmede een (voorlopige) beschrijving van de verdere procedure en de prognose omtrent de termijn waarbinnen een eindoordeel kan worden gegeven.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 11. 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 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 de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Het oogziekenhuis Rotterdam met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en 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.

Artikel 12. Opeenvolgende klachttrajecten

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

Artikel 13. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling 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 dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
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 datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Het oogziekenhuis Rotterdam besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of 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.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschillencommissie (art. 14 lid 1).

Artikel 14. Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. 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 geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen – een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 8 bedoelde oordeel van Het Oogziekenhuis Rotterdam worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 15. 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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16. Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 17. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het Oogziekenhuis Rotterdam bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 18. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de 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 20. Jaarverslag

Het Oogziekenhuis Rotterdam brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 21. Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 22. Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen zes maanden na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam U.A. en de cliëntenraad.

Artikel 23. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad.

Artikel 24. Datum van inwerkingtreding
Dit reglement treedt in werking op 1 april 2020.