

**KLACHTENREGLEMENT
KLACHTENCOMMISSIE HET OOGZIEKENHUIS**

Inleiding

De medewerkers en het management van Het Oogziekenhuis streven ernaar om de best mogelijke zorg en dienstverlening te bieden. Toch kunnen er, ondanks de inzet van iedereen, misverstanden of ergernissen bij cliënten ontstaan. Teleurstelling, ongenoegen of een klacht kunnen op vier manieren kenbaar gemaakt worden:

- bij de betrokken medewerker en/of leidinggevende;
- bij de betreffende klachtenfunctionaris voor klachtenopvang en/of bemiddeling;
- bij de Raad van Bestuur;
- bij de klachtencommissie.

Dit Klachtenreglement ziet op de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie en bestaat uit de volgende onderdelen:

Deel I bevat algemene bepalingen in de zin van begripsomschrijvingen.

Deel II betreft de behandeling van een klacht bij de klachtencommissie.

Deel III bevat afsluitende en overgangsbepalingen.

INHOUDSOPGAVE

Deel I:	Algemene bepalingen	Blz. 3
Deel II:	Klachtbehandeling	Blz. 5
Deel III:	Afsluitende en overgangsbepalingen	Blz. 11

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

Aangeklaagde

Degeene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Bemiddeling

Een gesprek onder leiding van de (vice-)voorzitter van de klachtencommissie om klager en aangeklaagde met elkaar in gesprek te brengen teneinde onderling tot een oplossing te komen.

Cliënt

Natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg dan wel maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.

Cliëntenraad

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

Gegronde en ongegronde

Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert.

Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

Hoor en wederhoor

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een oordeel is gebaseerd.

Inspectie

De Inspectie gezondheidszorg en jeugd.

Klacht

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, of de raad van bestuur.

Klachtenbehandeling

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Een uitspraak in een klacht(onderdeel) is een advies en heeft derhalve géén juridisch afdwingbare gevolgen.

Klachtencommissie

De door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke en externe commissie die belast is met het onderzoeken en beoordelen van een klacht.

Klachtenopvang

Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht die in contact met de klager zijn gericht op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk op het oplossen van onvrede.

Klachtonderdeel

Onderdeel van de ingediende klacht waarover de klachtencommissie een afzonderlijk oordeel formuleert.

Klager

Degene die een klacht indient.

Ontvankelijk en niet-ontvankelijk

Besluit van de klachtencommissie over de vraag of een klacht door een daartoe bevoegde persoon bij de juiste instantie en volgens de geldende formele vereisten is ingediend.

Een ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie verder behandeld. Een niet-ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie niet verder behandeld.

Uitspraak

Een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de feitelijk behandelde klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

Verslag

Schriftelijke vastlegging van het bemiddelingsgesprek. Het verslag dient ter informatie voor partijen.

Zorgaanbieder

Stichting Oogziekenhuis Rotterdam (Het Oogziekenhuis Rotterdam), vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

DEEL II: KLACHTBEHANDELING

Artikel 2.1 Het instellen van een klachtencommissie

1. De zorgaanbieder stelt het klachtenreglement vast en is bevoegd dit reglement te wijzigen. Op voordracht van het CBKZ te Gorinchem benoemt de zorgaanbieder tenminste drie onafhankelijke leden van de klachtencommissie en evenzovele plaatsvervangers die belast worden met de behandeling van de klachten. De zorgaanbieder zal de voordracht slechts in uitzonderlijke gevallen niet overnemen, bijvoorbeeld wanneer een onafhankelijke behandeling niet of onvoldoende gewaarborgd is of de schijn daartegen kan ontstaan. Alvorens tot vaststelling of wijziging van het reglement over te kunnen gaan en leden van de klachtencommissie te kunnen (her)benoemen, betreft de zorgaanbieder, de cliëntenraad.
2. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Een specialist oogheelkunde maakt standaard deel uit van de commissie. Alle leden van de commissie en hun plaatsvervangers mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.
3. De benoeming van de voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter en de overige leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Er geldt een rooster van aftreden. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie alsmede hun plaatsvervangers kunnen maximaal twee keer worden herbenoemd. De zorgaanbieder heeft de bevoegdheid van deze bepaling af te wijken, mocht de continuïteit van de klachtencommissie in gevaar komen.
4. De leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de zorgaanbieder uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, alsmede op eigen verzoek.
5. In aanvulling op de in lid 4 genoemde gronden kan de zorgaanbieder de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform dit reglement. De zorgaanbieder ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
6. Tijdens een (hoor)zitting bestaat de commissie altijd uit drie leden, namelijk de voorzitter en twee leden dan wel hun plaatsvervangers.

Artikel 2.2: Indiening van een klacht

Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

3. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, vergewist de klachtencommissie zich ervan of de cliënt persoonlijk instemt met de indiening van de klacht.
4. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij het secretariaat van de Klachtencommissie. Het secretariaat van de klachtencommissie is ondergebracht bij het CBKZ te Gorinchem. Klachten ontvangen door de zorgaanbieder zelf en gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie worden direct na ontvangst doorgestuurd naar het secretariaat van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.
6. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
7. De klachtencommissie stuurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
8. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
9. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

Artikel 2.3 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. Indien de klachtencommissie verwacht dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, de Raad van Bestuur en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het advies alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.

Artikel 2.4 Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De voorzitter beoordeelt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht of de klachtencommissie bevoegd is om van de klacht kennis te nemen en of de klacht ontvankelijk is. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit. Het bezwaar wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
3. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard voor zover:
 - a. dezelfde klacht reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht strekt tot vergoeding van geleden schade, de klachtencommissie beoordeelt desgewenst wel de achterliggende gebeurtenis;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt klager gevraagd of deze toestemming geeft de klacht door te zenden aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 2.5: Bemiddeling

De klachtencommissie wijst klager op de mogelijkheid van bemiddeling en verzoekt klager de klachtencommissie te laten weten of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid. Als er een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden wordt gevraagd aan de klager of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid. Als geen bemiddelingspoging wordt gedaan of de bemiddelingspoging niet tot het door de klager gewenste resultaat heeft geleid en de klager alsnog behandeling van de klacht wenst, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

Artikel 2.6: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, stuurt de klachtencommissie een verzoek om verweer aan de aangeklaagde en de (Raad van Bestuur van) de zorgaanbieder. De klachtencommissie voegt bij dit verzoek een kopie van de klacht.
2. Daarbij verzoekt de klachtencommissie de aangeklaagde om binnen een termijn van twee weken schriftelijk verweer in te dienen. Indien de klacht tevens is gericht tegen de (Raad van Bestuur van) de zorgaanbieder wordt ook de zorgaanbieder aangemerkt als aangeklaagde. De klachtencommissie zendt de klager vervolgens een kopie van het ontvangen verweer.
3. De klachtencommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze toe aan de klager en de aangeklaagde.
4. In spoedeisende gevallen belegt de klachtencommissie op zo kort mogelijke termijn na ontvangst van de klacht een spoedvergadering en neemt zij daarin een voorlopige beslissing die wordt medegedeeld aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht.
5. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
6. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
7. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
8. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
9. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
10. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
11. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde(n) in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de klachtencommissie die bij de hoorzitting aanwezig zullen zijn, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden.
12. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord.
13. Ingeval van een schriftelijke procedure wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken schriftelijk te reageren op het verweer van de aangeklaagde en de

bijgeleverde stukken. Tenslotte wordt de aangeklaagde nogmaals in de gelegenheid gesteld om daarop schriftelijk te reageren, binnen een termijn van een week. Vervolgens kan de klachtencommissie alleen op basis van deze stukken uitspraak doen.

14. De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
15. De klachtencommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie doet dit slechts met uitdrukkelijke toestemming van de klager (cliënt) die via een gerichte machtiging daartoe is verkregen.
16. Elk lid van de klachtencommissie en voorts eenieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, deze plicht mee.
17. De betrokken zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig de gevraagde en de verder voor de behandeling van de klacht relevante informatie.
18. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
19. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
20. De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
21. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager, aangeklaagde en de Raad van Bestuur.
22. Aan de klager worden geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht in rekening gebracht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

Artikel 2.7: Uitspraak van de klachtencommissie

1. Binnen zes weken (eventueel te verlengen met vier weken) nadat de klacht in behandeling is genomen neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:
 - a. een klachtonderdeel is ongegrond;
 - b. een klachtonderdeel is gegrond.

2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid.
2. De uitspraak wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
5. Indien de klachtencommissie aanbevelingen heeft opgenomen in haar uitspraak stuurt de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en de aangeklaagde en aan de klachtencommissie. Indien de zorgaanbieder voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie en komt uiterlijk binnen twee maanden met zijn reactie.
6. De klachtencommissie wijst de zorgaanbieder op klachten die een ernstige situatie betreffen met een structureel karakter. Dergelijke klachten betreffen klachten over risicovolle situaties van structurele aard waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. Indien de klachtencommissie constateert dat de zorgaanbieder geen maatregelen treft, of mededeling daarover uitblijft, waarschuwt zij de zorgaanbieder schriftelijk dat er binnen een bepaalde termijn alsnog maatregelen worden verwacht.
7. Indien de klachtencommissie vervolgens constateert dat de zorgaanbieder binnen de gestelde termijn nog steeds geen maatregelen heeft getroffen meldt de klachtencommissie die situatie aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, echter niet nadat hierover nog éénmaal contact is opgenomen met de zorgaanbieder. Voor zover het gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspectie.
- 9 De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

DEEL III: AFSLUITENDE EN OVERGANGSBEPALINGEN

Artikel 3.1: Jaarverslag

De klachtencommissie stelt na afloop van elk jaar vóór 1 april van dat jaar een openbaar klachtenjaarverslag vast. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten en beschrijft de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de aard van de door de zorgaanbieder getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag in het kort het klachtenreglement aan de orde gesteld en de samenstelling van de klachtencommissie. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

Artikel 3.2: Huishoudelijk Reglement

De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.

Artikel 3.3 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 3.4: Wijze van openbaarmaking klachtenreglement

De (Raad van Bestuur van de) zorgaanbieder maakt dit reglement, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend. Een afschrift van dit reglement wordt onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraad.

Dit reglement wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is. Desgewenst wordt een kopie van dit reglement aan cliënten verstrekt.

Artikel 3.5: Evaluatie

De zorgaanbieder en de klachtencommissie evalueren dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de zorgaanbieder wenselijk vindt. Hierbij worden conform de vigerende WMCZ de cliëntenraad geraadpleegd.

Artikel 3.6: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 3.7: Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het klachtenreglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 3.8: Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder. Bij voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement raadpleegt de Raad van Bestuur conform de vigerende WMCZ de klachtencommissie en de cliëntenraad.

Artikel 3.9: Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2022.