

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begripsbepaling	2
Artikel 2.	Doelstelling van de klachtenregeling	3
Artikel 3.	De klachteninstanties van de zorgaanbieder	3
Artikel 4.	De klachtenfunctionaris	3
Artikel 5.	De externe geschillencommissie	5
Artikel 6.	Positie van de klachteninstanties	6
Artikel 7.	Taken en bevoegdheden van de klachteninstanties	6
Artikel 8.	Het indienen van een klacht	7
Artikel 9.	Registratie en bewaring van klachten bij de zorgaanbieder	7
Artikel 10.	Jaarverslag	8
Artikel 11.	Geheimhouding en privacy.....	8
Artikel 12.	Kosten van de behandelprocedure.....	8
Artikel 13.	Faciliteiten van de klachteninstanties	9
Artikel 14.	Regeling van bezwaar maken	9
Artikel 15.	Slotbepaling	9

	<h1>Klachtenreglement 2021</h1>	<i>Versie 3.0</i>
		<i>Eerste versie: 06-01-2016</i> Revisie: 01-04-2021 <i>Geldig tot: 01-04-2023</i>

Artikel 1. Begripsbepaling

- Beklaagde:** Iedere persoon, verbonden aan de zorgaanbieder, die werkzaam is in het kader van (refractiechirurgische) oogheelkunde
- Directie:** De directie van MCRK
- Geschillencommissie:** Onafhankelijke en onpartijdige geschillencommissie van ZKN die een bindend advies uitbrengt en/of schikt tussen klager en beklaagde.
- Klacht:** Een uiting van onvrede over de geboden oogheelkundige zorg of een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de zorgaanbieder of over een voor haar werkzame personen.
- Klachtencommissie:** De interne klachtenfunctionaris en haar ondersteunende collega, die door de directie in het kader van de klachtenregeling zijn ingesteld
- Klachtenfunctionaris:** Voor de zorgaanbieder werkzame persoon waar patiënten terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over bijvoorbeeld problemen en klachten in verband met verleende zorg- of hulpverlening. Komt op voor de belangen van de patiënt.
- Klachteninstantie:** Verzamelwoord van de interne klachtenfunctionaris en externe geschillencommissie
- 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
- Patiënt:** De natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt van de diensten van de zorgaanbieder
- ZKN:** Zelfstandige Klinieken Nederland, de branchevereniging van de Zorgaanbieder sinds zij is gecertificeerd voor het ZKN kwaliteitskeurmerk (2016).

	Klachtenreglement 2021	<i>Versie 3.0</i>
		<i>Eerste versie: 06-01-2016</i> Revisie: 01-04-2021 <i>Geldig tot: 01-04-2023</i>

Zorgaanbieder: Medisch Centrum Rotterdam Kralingen B.V. mede handelend onder merknaam Visus Oogkliniek, gevestigd op de 's-Gravenweg 310 (hierna MCRK) en nevenvestigingen in de steden Amsterdam, 's-Hertogenbosch en Utrecht.

In dit reglement wordt de „hij” vorm gebruikt, waar „hij” staat kan ook „zij” worden gelezen. Waar “hem” staat, kan ook “haar” worden gelezen.

Artikel 2. Doelstelling van de klachtenregeling

1. Het voldoen aan de geldende wetgeving met specifiek de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
2. Het recht doen aan de individuele patiënt door een procedure voor behandeling van klachten te bieden.
3. Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder en aan de kwaliteitsborging van de zorgverlening.

Artikel 3. De klachteninstanties van de zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder heeft twee klachteninstanties: een interne klachtenfunctionaris en een externe geschillencommissie.
2. De externe geschillencommissie behandelt alleen klachten die eerst zijn beoordeeld en behandeld door de interne klachtenfunctionaris. Dat is een vereiste van de geschillencommissie.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

1. De interne klachtenfunctionaris is 1 persoon, die indien nodig voor de goede uitoefening van haar functie, ondersteuning krijgt van een (kwaliteits)medewerker van de zorgaanbieder.
2. De onder lid 1 bedoelde lid (leden) worden door de directie benoemd. Momenteel is de klachtenfunctionaris mevrouw S. Uzelac (assistente en juridisch medewerker).
3. De klachtenfunctionaris verleent op verzoek van de klager gratis advies met betrekking tot de indiening van een klacht en staat de klager bij wanneer het voor patiënt lastig om de klacht te formuleren.

4. De klachtenfunctionaris behandelt alle klachten en/of feedback punten die bij de zorgaanbieder binnen komt via de volgende kanalen:
 - a. Per post bij één van de vestigingen van de zorgaanbieder;
 - b. Via de algemene mail van de zorgaanbieder- info@visus oogkliniek.nl;
 - c. Via de klachtenmail van de zorgaanbieder- klacht@visus oogkliniek.nl;
 - d. Via het online verbeterformulier op de website- <https://visus oogkliniek.nl/klacht>;
 - e. Via het klachtenformulier verkrijgbaar bij de balies van de zorgaanbieder.
5. De klachtenfunctionaris evalueert binnengekomen klachten, verricht zorgvuldig onderzoek en coördineert de afhandeling.
6. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
7. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt haar niet wegens de wijze waarop zij haar functie uitoefent.
8. De klachtenfunctionaris streeft om binnen 2 weken, doch uiterlijk binnen 6 weken, de patiënt van inhoudelijke reactie te voorzien. Onder inhoudelijke reactie wordt een (schriftelijke) reactie verstaan waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
9. Reactietermijn van de klachtenfunctionaris kan, als het zorgvuldig kunnen uitvoeren van onderzoek dit vereist, eenmalig met ten hoogste 4 weken worden verlengd.
10. De interne klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over geschillen, zoals het vaststellen van de hoogte van schadevergoedingen voor geleden (im)materiële schade. De klachtenfunctionaris is namelijk verbonden en in dienst van de zorgaanbieder.
11. De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid om (financiële) compensaties uit te (laten) keren voor bijvoorbeeld reiskosten of als gevolg van tekortkomingen in dienstverlening.
12. Alle klachten worden tijdens de gezamenlijke werkbijeenkomsten intern besproken, zodat de zorgaanbieder hiervan kan leren en interne processen kan verbeteren.
13. De interne klachtenfunctionaris doet jaarlijks verslag aan de directeur over de inhoud van de klachten die zijn afgehandeld en brengt een advies uit met doelstellingen en/of verbeterpunten voor het volgende jaar.
14. Indien de externe geschillencommissie vraagt om (schriftelijke) verduidelijking van een klacht, dan doet de klachtenfunctionaris binnen een redelijke termijn (2 weken) verslag van de klacht.

Artikel 5. De externe geschillencommissie

1. De zorgaanbieder is lid van ZKN. De zorgaanbieder is hiermee verbonden aan de externe, Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken: <https://www.zkn.nl/geschillen>
2. De geschillencommissie bestaat uit drie leden en is volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. De externe geschillencommissie is goedgekeurd door de overheid en voldoet aan alle nationale en internationale regels.
3. De geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de cliënt en de zelfstandige kliniek. Dit kan tot een bedrag van maximaal €25.000,-. Door beide partijen kan tegen de uitspraak niet in beroep worden gegaan.
4. Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klager klachtengeld verschuldigd aan de geschillencommissie. Het klachtengeld is €52,50 (in 2021). De klager krijgt dit (deels) terug wanneer de geschillencommissie de klager (deels) in het gelijk gesteld.
5. Indien de klager rechtshulp inschakelt, dan moet de klager in beginsel deze kosten zelf betalen.
6. De externe geschillencommissie vereist de klager om eerst zelf proberen het probleem en/of de klacht met de klachtenfunctionaris van zorgaanbieder op te lossen.
7. In beginsel kan de klager alle geschillen over de uitvoering en nakoming van de bepalingen uit de overeengekomen behandelovereenkomst aan de geschillencommissie voorleggen.
8. Wanneer de klager en de zorgaanbieder er niet uitkomen, kan er een klacht worden ingediend bij de externe Geschillencommissie. De klager vult het vragenformulier in op de website van de geschillencommissie en stuur deze in. Hiermee geeft de klager aan dat hij/zij wil dat de geschillencommissie de zaak behandelt en dat de klager zich aan de uitspraak van de geschillencommissie zal houden (principe van bindend advies).
9. De volledige klachtenregeling van de externe geschillencommissie is te downloaden op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zelfstandige-klinieken/>
10. De geschillencommissie kan geen tuchtrechtelijke maatregelen treffen. Voor tuchtrechtelijke maatregelen en/of vergoedingen van meer dan €25.000 moet de klager naar de rechtbank. Een dergelijke procedure loopt meestal via een advocaat.
11. De geschillencommissie doet uiterlijk binnen 6 maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak. De geschillencommissie publiceert de uitspraken van de aan haar voorgelegde geschillen in het openbaar.

Artikel 6. Positie van de klachteninstanties

1. De interne klachtenfunctionaris is laagdrempelig ingesteld en te allen tijde gratis te bereiken voor patiënten. De interne klachtenfunctionaris kan indien de patiënt/ klager dat wenst mondeling nadere toelichting verschaffen over het onderzoek dat is verschaft en/of het besluit wat is genomen.
2. Uitspraken en het oordeel van de interne klachtenfunctionaris vormt voor de directie van zorgaanbieder een zwaarwegend advies.
3. De externe geschillencommissie van ZKN is zodanig samengesteld en treedt zodanig op dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.
4. Het oordeel van de externe geschillencommissie over de (on)gegrondheid van een klacht is voor de directie bindend.

Artikel 7. Taken en bevoegdheden van de klachteninstanties

1. Artikel 4 van dit klachtenreglement bevat een uitgebreide functieomschrijving van de interne klachtenfunctionaris.
2. Artikel 5 van dit klachtenreglement bevat een uitgebreide functieomschrijving van de externe geschillencommissie.
3. De klachteninstanties hebben als voornaamste taak om te zoeken naar een bevredigende oplossing tussen klager en zorgaanbieder. De klager wordt door de klachteninstantie op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Het in ontvangst nemen, grondig onderzoeken en behandelen van een klacht.
5. Het (proberen te) herstellen van de relatie tussen klager en beklagde door bemiddeling.
6. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
7. Het oproepen en horen van (voor de zorgaanbieder werkzame) personen, die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
8. Het horen van getuigen en indien nodig het inschakelen van deskundigen.
9. Het hebben van toegang tot alle gegevens van de klager en zorgaanbieder met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy en de geldende wetgeving.
10. 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 de zorg- en dienstverlening.

Artikel 8. Het indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht eerst in bij de klachtenfunctionaris van zorgaanbieder. Dat kan de klager doen via de kanalen zoals beschreven in artikel 4 lid 4.
2. De klacht bevat onderbouwing en wordt ingediend onder vermelding van de naam van de klager.
3. In geval van vertegenwoordiging van de klager wordt bij de klachtenfunctionaris een schriftelijke verklaring ingediend waaruit machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
4. De klager kan te allen tijde een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, het is geen vereiste om eerst met de beklagde tot een oplossing te komen. Indien klager dit als een drempel ervaart, kan de klachtenfunctionaris functioneren als mediator.
5. Het indienen van een klacht betekent dat de klager toestemming geeft aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder om intern onderzoek te doen en inzage te krijgen in de patiëntgegevens.

Artikel 9. Registratie en bewaring van klachten bij de zorgaanbieder

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van klachten, die worden ingediend.
2. Van de behandeling van een klacht wordt een dossier/overzicht bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie en documenten bevat:
 - Naam en geboortedatum van de klager;
 - Datum klacht;
 - Type klacht, gecategoriseerd om eventuele trends te kunnen analyseren;
 - Correspondentie data en de contactmomenten met klager;
 - Korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - Namen van medewerkers met wie overleg is gehad om tot een oplossing te komen van de klachten en de klacht te analyseren;
 - De wijze van oplossing en/of een uitspraak van de klacht;
 - Eventuele vervolgtrajecten van de voorgestelde oplossing;
 - Datum klachtafhandeling;
 - Motivatie en toelichting van ondernomen (verbeter) binnen de processen van de zorgaanbieder.
3. De klacht 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 andere betrokken personen is gewaarborgd.
5. De klachtenfunctionaris draagt in samenwerking met de directie, zorg voor een goede realisering van de rechten van de klager. Het betreft hier het recht op mededeling; het recht

op inzage en afschrift; het recht op aanvulling correctie en/of vernietiging; het recht op toestemming van gegevensverstrekking aan derden.

6. De klachtenfunctionaris 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 klachtendossiers worden gedurende een termijn van minimaal 5 jaar en maximaal 10 jaar bewaard. Nadien worden zij zorgvuldig vernietigd.

Artikel 10. Jaarverslag

1. De interne klachtenfunctionaris stelt jaarlijks - op basis van het bijgehouden overzicht zoals bedoeld in artikel 9 lid 2 - een geanonimiseerd verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten. Dit verslag wordt aan de directie uitgebracht. De directie zorgt voor bekendmaking van het jaarverslag, indien deze wordt opgevraagd door een daarvoor in aanmerking komende instantie en/ of persoon.
2. De interne klachtenfunctionaris verstrekt op verzoek van de directie een tussentijds overzicht van de klachten die in behandeling zijn en de voortgang van de afhandeling.
3. De externe geschillencommissie stelt een jaarverslag op van de behandelde klachten van alle ZKN-klinieken.

Artikel 11. Geheimhouding en privacy

1. Eenieder die betrokken is bij het onderzoek en de afhandeling van de klacht en daarbij beschikking krijgt over gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.
2. De klachtenfunctionaris informeert de personen die zij bij de behandeling van een klacht betreft over de plicht tot geheimhouding.
3. De geheimhoudingsplicht van betrokkenen zet zich ook voort na beëindiging en betrokkenheid bij de klachtenprocedure.

Artikel 12. Kosten van de behandelprocedure

1. Voor de behandeling van een klacht via de interne klachtenfunctionaris worden door de zorgaanbieder geen kosten in rekening gebracht bij de klager.
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.
5. De klager is klachtengeld verschuldigd op het moment dat de klacht wordt ingediend bij de externe geschillencommissie. Uitgebreide beschrijving over de procedure en kosten staat beschreven in artikel 5 lid 4 van dit reglement.

Artikel 13. Faciliteiten van de klachteninstanties

1. De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van de interne klachtenfunctionaris.
2. De externe geschillencommissie van ZKN is zodanig samengesteld dat het de nodige faciliteiten en middelen ter beschikking heeft voor het goed functioneren.

Artikel 14. Regeling van bezwaar maken

1. Klager kan bij de klachtenfunctionaris bezwaar maken tegen deelneming van een betrokkene bij de afhandeling van een klacht. Dit geschiedt met opgave van redenen.
2. Klager kan in bezwaar gaan tegen een beslissing van de klachtenfunctionaris. Het bezwaarschrift moet binnen 6 weken worden ingediend na de dagtekening van de beslissing.
3. De uitspraak van de externe geschillencommissie is bindend. Klager en beklagde kunnen beiden niet in beroep gaan bij de geschillencommissie. Beide partijen moeten zich aan de uitspraak houden. Indien één van de partijen de uitspraak onredelijk vindt, kan de uitspraak worden voorgelegd aan de rechter. Dit moet binnen 2 maanden na de uitspraak na de uitspraak gebeuren. Een dergelijke procedure loopt meestal via een advocaat.

Artikel 15. Slotbepaling

1. De klachtenfunctionaris en directie van de zorgaanbieder werkt op een dergelijke manier met in achtneming van de bepalingen van deze klachtregeling.
2. Evaluatie van klachten en de klachtenregeling vindt door de directie jaarlijks plaats.

	Klachtenreglement 2021	Versie 3.0
		Eerste versie: 06-01-2016 Revisie: 01-04-2021 Geldig tot: 01-04-2023

3. Wijziging van dit klachtenreglement vindt plaats na overleg met de kwaliteitsmanager van de zorgaanbieder.
4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet in voorziet, beslist de directie na overleg met de klachtenfunctionaris, de wijze van afhandeling.
5. De revisie van de klachtenregeling is door de directie bekrachtigd op 18 maart 2021 en zij treedt in werking vanaf 1 april 2021.