

Reglement Klachtencommissie

Artikel 1 : begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Kliniek Veldhoven, gevestigd te Veldhoven, werkzaam als privékliniek en ZBC;

De directie de directie van Kliniek Veldhoven;

Commissie de klachtencommissie van Kliniek Veldhoven;

Klacht een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de voorzitter van de klachtencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van Kliniek Veldhoven of van door Kliniek Veldhoven bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek voor Kliniek Veldhoven werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Hij/zij In deze regeling wordt de 'hij-vorm' gehanteerd. Daar waar 'hij' verwoord staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 2: Doelstelling van de klachtenregeling

lid 1 Dit klachtenreglement is alleen van toepassing wanneer een klacht van een cliënt reeds door de interne klachtencommissie is beoordeeld en de cliënt het niet eens is met de uitkomst hiervan. Slechts dan wordt dit klachtenreglement van kracht. In eerste instantie probeert Kliniek Veldhoven uiteraard altijd met een cliënt tot overeenstemming te komen.

lid 2 De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afhandeling van klachten;
- Het bieden van een procedure voor de behandeling van klachten van klagers;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de zorg binnen Kliniek Veldhoven, door het geven van aanbevelingen door de klachtencommissie.

Artikel 3 : taak van de klachtencommissie

lid 1 De taak van de commissie is de directie te adviseren met betrekking tot de aan haar voorgelegde klachten. De taak van de commissie is tevens een klacht gegrond of ongegrond te verklaren, en daarnaast heeft de commissie de taak om aanbevelingen te doen.

lid 2 De commissie kan zowel klachten aangaande uitvoer van behandelingen, bejegening, etc, alswel klachten aangaande het beleid van Kliniek Veldhoven in behandeling nemen.

lid 3 De commissie is, daartoe door de directie gedelegeerd in deze taak, primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren. Zij informeert de directie van Kliniek Veldhoven hierover.

Artikel 4 : samenstelling en benoeming

- lid 1** De commissie bestaat uit drie leden.
- lid 2** Bij de samenstelling van de commissie zal rekening worden gehouden met een evenwichtige vertegenwoordiging ten behoeve van de belangen van de cliënt enerzijds en de organisatie anderzijds. Er zal sprake zijn van een onafhankelijk voorzitter.
- lid 3** Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de directie;
- overlijden;
- lid 4** De leden zullen, vanwege de continuïteit van de commissie, zoveel mogelijk bevorderen dat middels een rooster van aftreden, niet alle leden tegelijkertijd aftreden.
- lid 5** Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de klacht. Voor tijdelijke vervanging zal een nieuw lid worden aangesteld.

Artikel 5 : bevoegdheid

- lid 1** De commissie neemt geen klachten in behandeling die betrekking hebben op een voorstel tot verlaging van de behandelprijs,
- lid 2** De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij Kliniek Veldhoven. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling door de klachtencommissie worden gestaakt.
- lid 3** De commissie neemt geen klachten in behandeling die niet voldoen aan de in artikel 1 gegeven omschrijving van het begrip klacht.

Artikel 6 : voorbereiding van de vergadering

- lid 1** Klager krijgt binnen 10 werkdagen van of namens de commissie mondeling, dan wel schriftelijk bericht van de ontvangst van de klacht en krijgt daarbij tevens een kopie van het reglement toegezonden en zal aangegeven worden wie zitting hebben in de klachtencommissie. Indien mogelijk zal dit per email worden gezonden.
- lid 2** De commissie informeert klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld. Uitgangspunt is schriftelijke behandeling. Indien de commissie het wenselijk acht zal klager voor een mondelinge behandeling uitgenodigd worden. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen. De vergadering vindt plaats in Veldhoven, locatie Kliniek Veldhoven. In onderling overleg tussen de commissie en de klager, kan bepaald worden of een telefonische hoorzitting georganiseerd kan worden.
- lid 3** De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering in kennis te stellen van de personen die zij heeft uitgenodigd.

Artikel 7 : de vergadering

- lid 1** Indien de klager door de commissie wordt opgeroepen zal deze gedurende de vergadering in staat gesteld worden zijn klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan.
- lid 2** Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten. De termijn die hiervoor gehanteerd wordt zal door de commissie aan de klager worden meegedeeld, uitgangspunt hiervoor is een maximale termijn van 3 maanden.
- lid 3** De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

Artikel 8 : de werkwijze van de commissie

- Lid 1** De commissie vergadert tenminste 1 maal per jaar en tevens zo vaak dit -naar de mening van de voorzitter en tenminste een lid van de commissie in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
- lid 2** De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken.
- lid 3** De commissie maakt een verslag van haar vergadering.
- lid 4** Vergaderingen kunnen plaatsvinden indien de drie leden van de commissie aanwezig zijn.

Artikel 9 : stemmen

- lid 1** De stemming over het uit te brengen besluit vindt tijdens de vergadering plaats buiten aanwezigheid van derden.
- lid 2** De commissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
- lid 3** Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht.
- lid 4** Ieder lid brengt een stem uit, stemt zonder last of ruggespraak.

Artikel 10 : advies

- lid 1** De commissie stelt de directie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk een maand na de vergadering waarin de behandeling voltooid is in kennis van haar oordeel. De commissie geeft aan de klager bericht van de verzending van dat oordeel. De directie zal binnen 6 weken reageren naar de klachtencommissie, de klachtencommissie zal dit oordeel doorsturen aan de klager. Het oordeel van de klachtencommissie is niet bindend. Indien een der partijen zich niet kan vinden in het oordeel van de klachtencommissie, heeft deze partij de mogelijkheid het ontstane geschil voor te leggen aan de geschillencommissie ZKN, waarbij Kliniek Veldhoven is aangesloten. Het reglement van de geschillencommissie is opvraagbaar.

- lid 2** De commissie geeft in haar besluit gemotiveerd aan:
- of de klager belang heeft bij de klacht;
 - of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft al dan niet een door Kliniek Veldhoven gevoerd beleid van toepassing is;
 - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
 - of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien;
 - of de klacht gegrond of ongegrond is.
- lid 3** De commissie zal klachten uiterlijk binnen 3 maanden na ontvangst afhandelen. Indien deze termijn niet haalbaar is, zal zij klager en directie hiervan op de hoogte stellen. Tevens zal een nieuwe termijn worden vastgesteld.
- lid 4** Indien de directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie zal zij gemotiveerd de reden daarvoor aangeven.

Artikel 11: Geheimhouding en privacy

- lid 1** Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs vermoeden.
- lid 2** De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- lid 3** De geheimhoudingsverplichting van de leden van de klachtencommissie duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie.

Artikel 12 : vaststelling en wijziging reglement

- lid 1** Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie.
- lid 2** De commissie is bevoegd aan de directie een voorstel te doen tot wijziging van het reglement.
- lid 3** In alle gevallen waarin statuten en dit reglement niet voorzien, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Aldus vastgesteld door de directie van Kliniek Veldhoven, november 2012.