



STICHTING OOGHEELKUNDE RIJSWIJK

Reglement

Klachtencommissie



Stichting Oogheelkunde Rijswijk

Reglement Klachtencommissie

Artikel 1 : begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Stichting Oogheelkunde Rijswijk / Warmond: ZBC Stichting Oogheelkunde Rijswijk

De directie de directie van Stichting Oogheelkunde Rijswijk

Commissie de klachtencommissie van Stichting Oogheelkunde Rijswijk

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

Artikel 2 : taken van de klachtencommissie

lid 1 Beoordelen en doen van aanbevelingen met betrekking tot de aan haar voorgelegde klachten.

lid 2 Het, voor zover nodig, regelmatig doen van aanbevelingen aan de directie van de instelling c.q. het bestuur van de medische staf voor zover het medische aangelegenheden betreft inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachtenprocedures. Hiertoe kunnen vergaderingen met de directie van de instelling c.q. het bestuur van de medische staf worden belegd.

lid 3 Het uitbrengen van een jaarverslag aan de directie/het bestuur van de instelling, In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

lid 4 Het ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten en hulpvragers.

Artikel 3 : samenstelling en benoeming

lid 1 De commissie bestaat uit minimaal 4 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 .

lid 3 De leden worden voor een periode van minimaal 3 jaar benoemd

lid 4 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- het verstrijken van de termijn als bedoelde in lid 3,

- het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de directie;
- overlijden;
- door een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van de directie.

lid 5 Een door het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is eenmalig opnieuw benoembaar voor een periode van 3 jaar.

lid 6 De leden zullen, vanwege de continuïteit van de commissie, zoveel mogelijk bevorderen dat middels een rooster van aftreden, niet alle leden tegelijkertijd aftreden.

Artikel 4 : bevoegdheid

lid 1 Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener.

lid 2 Het oproepen en horen van personen binnen de instelling die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken

lid 3 De commissie neemt geen klachten in behandeling die betrekking hebben op financiële zaken.

lid 4 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 Stichting Oogheelkunde Rijswijk. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is zal de behandeling door de klachtencommissie worden gestaakt.

Artikel 5 : voorbereiding van de vergadering

lid 1 Klager krijgt binnen 10 werkdagen van of namens de commissie schriftelijk bericht van de ontvangst van de klacht en krijgt daarbij tevens een kopie van het reglement toegezonden.

lid 2 De commissie informeert schriftelijk de klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld. Indien de commissie het wenselijk acht, zal klager voor een mondelinge reactie uitgenodigd worden. Het tijdstip van de vergadering wordt zo mogelijk buiten de normale kantoortijden gekozen.

lid 3 De vergadering is niet openbaar.

Artikel 6 : 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.

lid 3 De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

Artikel 7 : de werkwijze van de commissie

- lid 1** De commissie kiest uit haar midden een voorzitter met gewone meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen.
- lid 2** 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 3** De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken.
- lid 4** De commissie maakt een verslag van haar vergadering.
- lid 5** De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie.
- lid 6** Vergaderingen kunnen plaatsvinden indien tenminste drie leden van de commissie aanwezig zijn.

Artikel 8 : stemmen

- lid 1** De stemming over het uit te brengen advies 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.
- lid 5** Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
- lid 6** Bij gelijke stemming bepaalt de voorzitter welk advies gegeven gaat worden.

Artikel 9 : advies

- lid 1** De commissie stelt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk een maand na de vergadering waarin de behandeling voltooid is in kennis van haar advies. De commissie geeft aan de directie bericht van de verzending van dat advies.
- lid 2** De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - of de klacht ontvankelijk is of niet.
 - of de klacht gegrond of ongegrond is.
- lid 3** De commissie streeft er naar om klachten uiterlijk binnen 6 maanden na ontvangst af te handelen.

Artikel 10 : vaststelling en wijziging reglement

lid 1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie in overleg met de commissie.

lid 3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, zonodig in overleg met de directie.

Artikel 11 : Geschillencommissie ZKN

Oogzorg West BV is aangesloten bij de brancheorganisatie voor zelfstandige klinieken Nederland, ZKN. Ieder lid van ZKN is middels het lidmaatschap gebonden aan de door ZKN ingestelde geschillencommissie.

Indien een klacht naar het oordeel van de cliënt of naar het oordeel van Oogzorg West BV niet correct is behandeld, kan er door genoemde partijen voor worden gekozen de uitspraak van de klachtencommissie ter behandeling voor te leggen aan de geschillencommissie. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend. De geldende voorwaarden van de geschillencommissie zijn opvraagbaar bij Oogzorg West BV, of via het secretariaat van de brancheorganisatie ZKN (www.zkn.nl) .

Aldus vastgesteld door de directie van Stichting Oogheelkunde Rijswijk, maart 2009 .