

KLACHTENREGELING STICHTING WORLD EYE

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder : de Stichting World Eye, hierna te noemen: Worldeye
 - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van Worldeye, vertegenwoordigd door de kliniekdirecteur;
 - c. cliënt : natuurlijke persoon aan wie Worldeye gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
 - d. 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 Worldeye of door een persoon die voor Worldeye werkzaam is;
 - e. klager : degene die een klacht indient;
 - f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - g. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
 - h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Worldeye;
 - i. klachtenopvangfunctionaris : persoon of instantie binnen de kliniek waar een patiënt of cliënt schriftelijk (of mondeling) klachten kan uiten en indienen;
 - j. klachtenfunctionaris : degene die onafhankelijk (externe) van Worldeye, maar wel door Worldeye is benoemd tot klachtenfunctionaris en zich toelegt op het bieden van ondersteuning en/of bemiddeling bij de aanpak van een klacht en die daarnaast informatie en advies geeft aan de klager;
 - k. geschillencommissie : een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door de klager bij de commissie ingediende klacht behandelt, als de klager er niet met de kliniek of klachtencommissie uit komt. De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst.
 - l. Wet : de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. recht te doen aan klager en aangeklaagde door middel van een zorgvuldige procedure voor ontvangst;
2. bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten;
3. de klager bezit het recht te klagen en initieert de klachtenprocedure;
4. het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde te bevorderen, voor zover dit mogelijk en door de klager gewenst is;
5. nieuwe klachten te voorkomen door het systematisch laten vastleggen en analyseren van gegevens die geleid hebben tot een klacht.

Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling moet laagdrempelig zijn en er moet sprake zijn van een onafhankelijke klachtenbehandeling. Een klacht wordt in de regel in eerste instantie besproken met degene tegen wie de klacht is gericht. De klachtenbehandeling kan, indien nodig, plaatsvinden op vier niveaus, te weten:

1. klachtopvangfunctionaris;
2. raad van bestuur;
3. klachtenfunctionaris;
4. geschillencommissie

Artikel 4 Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

1. de betreffende cliënt;
2. diens wettelijke vertegenwoordiger;
3. diens gemachtigde;
4. diens zaakwaarnemer;
5. diens nabestaanden.

Artikel 5 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die Worldeye in stand houdt, worden voorgelegd aan:

1. degene op wie de klacht betrekking heeft;
2. diens leidinggevende;
3. de klachtopvangfunctionaris - intern;
4. de Raad van Bestuur;
5. de klachtenfunctionaris – onafhankelijk extern.

Artikel 6 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.

Artikel 7 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtopvangfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 8 De klachtopvangfunctionaris - intern

1. Aangesteld binnen Worldeye is mevr. Karin Klinge: karin.klinge@worldeye.nl / +31 85 029 00 11
2. De klachtopvangfunctionaris binnen Worldeye heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
 - c. het in ontvangst nemen van zowel mondeling als schriftelijk geuite klachten;
 - d. het registreren van klachten;
 - e. hij tracht eventuele klachten in den minne / naar ieders tevredenheid en constructief op te lossen;
 - f. het doorverwijzen van de klager/klacht naar de Raad van Bestuur en of externe klachtenfunctionaris
3. De klachtopvangfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
4. De klachtopvangfunctionaris streeft er naar binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
5. Wanneer de klachtopvangfunctionaris niet tot overeenstemming komt met degene die overweegt een klacht in te dienen, dan kan hij deze persoon door verwijzen naar de Raad van Bestuur, of na overleg met de Raad van Bestuur, naar de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Artikel 9 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtopvangfunctionaris, dan wel verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager

hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 10 Klachtenfunctionaris – extern

1. De externe klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur, dan wel kliniekdirecteur van Worldeye;
2. Gecontracteerd is dhr. Donald Pagrach van Dialoogpartners: donald@pagrach.nl / +31 6 17 92 64 66
3. De externe klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. het in ontvangst nemen en registreren van klachten komende van de Raad van Bestuur, interne klachttopvangfunctionaris of wel de klager of diens vertegenwoordiger;
 - b. de klager ondersteunen bij de formulering van de klacht;
 - c. het informeren van de klager over de te volgen procedure en de voortgang daarvan;
 - d. het wegnemen van de onvrede bij de klager bijvoorbeeld door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
 - e. het terugkoppelen van klachten naar de Raad van Bestuur;
 - f. het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur op grond van verzamelde gegevens.
4. De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:
 - a. het na schriftelijke toestemming van de klager inzien van het dossier van de klager;
 - b. het oproepen en horen van personen binnen de kliniek die bij de ingediende klacht betrokken zijn;
 - c. doorverwijzing geschillencommissie.
5. Een verdergaande taak is de behandeling van een klacht, waarbij een oordeel over de gegrondheid van een klacht wordt gevraagd. Eventueel dienen maatregelen te worden getroffen of externe instanties te worden ingeschakeld. Indien de bemiddeling van een klacht niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, kan de patiënt deze schriftelijk voorleggen aan een geschillencommissie.

Artikel 11 Geschillencommissie

1. Indien de klager er met Worldeye en of met de klachtenfunctionaris niet uit komt, dan kan de klager een beroep doen op de geschillencommissie. De kliniek wijst klagers op deze mogelijkheid. De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst. De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de klager en De kliniek. De kliniek zit ingesloten bij De Geschillencommissie (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag www.degeschillencommissie.nl)
2. De Geschillencommissie voldoet aan de erkenningseisen van de overheid. Dit betekent dat de klager kan rekenen op een goede procedure en een onpartijdige beslissing.
3. Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klager een klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.

Artikel 12 Niet-ontvankelijkheid klacht

1. De Raad van Bestuur, klachttopvangfunctionaris en klachtenfunctionaris kunnen een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
 3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de niet-ontvankelijkheid, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
 4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de Raad van Bestuur en klachtenfunctionaris tezamen. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 13 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

1. De klachtopvangfunctionaris als ook de klachtenfunctionaris melden in alle gevallen klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, wordt deze schriftelijk aan de Raad van Bestuur bevestigd. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De klachtopvangfunctionaris of de klachtenfunctionaris verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 14 Onderzoek

1. De klachtopvangfunctionaris kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtopvangfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtopvangfunctionaris wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtopvangfunctionaris dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 16 Uitspraak klachtopvangfunctionaris en of klachtenfunctionaris

1. De uitspraak van de klachtopvangfunctionaris/klachtenfunctionaris strekt tot ongegrondverklaring

- van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegroundverklaring van de klacht.
2. De uitspraak dient vastgesteld te worden m.b.t.
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris en de motivering daarvan;
 - e. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris aan Worldeye.
 3. Uitspraken van de klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris worden door hem/haar ondertekend.
 4. De klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris stuurt iedere uitspraak 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.

Artikel 17 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 18 Geheimhouding

De klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris en eventuele andere betrokkenen, zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur en of klachtontvangfunctionaris/klachtenfunctionaris 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.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 20 Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

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.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
3. Een geschil moet binnen drie maanden na ontvangst van de brief waarin de zorgaanbieder de klager zijn standpunt ten aanzien van de klacht meedeelt.
4. Indien de zorgaanbieder niet tijdig een beslissing heeft genomen of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager een verzoekschrift in dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter.

Artikel 21 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtopvangfunctionaris/klachtenfunctionaris niet is gebleken dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding waarbij een wijziging in het uitvoeren van de werkzaamheden in de kliniek is gevraagd, dan meldt zij deze klacht aan de inspecteur van de IGZ.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid, stelt de klachtopvangfunctionaris/klachtenfunctionaris de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtopvangfunctionaris/klachtenfunctionaris een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtopvangfunctionaris/klachtenfunctionaris deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 22 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 23 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 24 Jaarverslag en reglement

1. Zowel de klachtopvangfunctionaris als klachtenfunctionaris brengen jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal (dit kan ook 0 zijn) en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn

organisatie omgaat met klachten.

3. De klachtopvangfunctionaris/klachtenfunctionaris is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 25 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraad.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

Artikel 26 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtopvangfunctionaris en klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 28 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtopvangfunctionaris en klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 29 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01.04.2017 te Amsterdam.
Opgemaakt door JEMV.