

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1 Begripsbepalingen

- 1.1 Zorgaanbieder: Da Vinci Kliniek.
- 1.2 Directie: orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de Da Vinci Kliniek, de raad van directie van de Da Vinci Kliniek.
- 1.3 Klachtencommissie: de commissie, ingesteld door de directie, die belast is met de behandeling van klachten van patiënten van de Da Vinci Kliniek, overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 1.4 Patiënt: een ieder die zich voor medische hulp heeft gewend tot de Da Vinci Kliniek
- 1.5 Klacht: een in algemene zin naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van een medewerker van de Da Vinci Kliniek of de Da Vinci Kliniek zelf.
- 1.6 Gedraging: elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de patiënt.
- 1.7 Klager: een ieder die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt en die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Da Vinci Kliniek (verder ook aan te duiden als de patiënt). De volgende personen kunnen ook optreden als klager:
 - de vertegenwoordiger die door middel van een machtiging door de patiënt is aangewezen;
 - de wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt;
 - de zaakwaarnemer van een patiënt die zijn of haar zaken niet zelf kan behartigen;
 - de partner van een inmiddels overleden patiënt. Indien de overleden patiënt geen partner (meer) had, kunnen ook als klager worden aangemerkt: de familieleden in de eerste graad (ouders-kinderen) en de tweede graad (broers-zussen) van de overledene. Alleen de partner van de overledene is daarnaast gerechtigd aan een derde een machtiging te geven voor het voeren van een klachtenprocedure in de zin van dit reglement.
- 1.8 Aangeklaagde: de persoon, werkzaam voor of bij de Da Vinci Kliniek, tegen wie de klacht zich richt, of de Da Vinci Kliniek zelf.
- 1.9 Medisch directeur: de arts die, al of geen directeursfunctie bekleedende belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de Da Vinci Kliniek of een hierbinnen zelfstandig optredende organisatorische eenheid.
- 1.10 Inspecteur: de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.
- 1.11 Klachten opvang: het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten, alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere behandeling van een klacht.
- 1.12 Klachtenbemiddeling: het naar aanleiding van een klacht door middel van overleg trachten te komen tot een oplossing van een klacht, waarbij het herstellen van de relatie tussen de klager en de aangeklaagde als primair doel wordt nagestreefd.
- 1.13 Klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht of de omstandigheid die tot een klacht hebben geleid, resulterend in een niet-juridisch afdwingbaar oordeel over de

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

- 1.14 Klachtenfunctionaris: de door de directie benoemde persoon die naar aanleiding van een klacht belast is met de bemiddeling tussen de klager en de aangeklaagde.
- 1.15 Klachtencommissie: de door de directie ingestelde onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling en welke wordt aangeduid met de naam: Klachtencommissie Da Vinci Kliniek.
- 1.16 Wet Klaagrecht Cliënten Gezondheidszorg (WKCZ) : Wet van 29 mei 1995 houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten (patiënten) van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg.
- 1.17 Cliëntenraad: de cliëntenraad, ingesteld door de directie op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten (patiënten) behartigt.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

- 2.1 Recht doen aan de individuele klager;
- 2.2 Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen de klager en de aangeklaagde op basis van gelijkwaardigheid;
- 2.3 Het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de door de Da Vinci Kliniek geleverde zorg door het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in mogelijke tekortkomingen in de door de Da Vinci Kliniek geleverde zorg en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoeften van de hulpvrager in het algemeen.

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

Artikel 3 **Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

- 3.1 De klachtenregeling is een voor de klager laagdrempelige en kosteloze regeling;
- 3.2 De klachtenregeling biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht door middel van bemiddeling conform het door de directie vastgestelde bemiddelingsprotocol dan wel door inhoudelijke behandeling door de klachtencommissie overeenkomstig de bepalingen zoals vastgelegd in dit klachtenreglement;
- 3.3 De Da Vinci Kliniek waarborgt een heldere scheiding tussen de klachtenbemiddeling en klachtenafhandeling;
- 3.4 De klachtencommissie heeft de bevoegdheid een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht en/of de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid;
- 3.5 Beide partijen hebben recht op bijstand en het recht zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. Kosten die hiervoor gemaakt worden komen voor rekening van de partijen zelf;
- 3.6 Een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- 3.7 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging/handelwijze waarover is geklaagd;
- 3.8 Beide partijen hebben het recht op inzage in alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- 3.9 De commissie onthoudt zich van een oordeel over de financiële aansprakelijkheid van de aangeklaagde. Zij beperkt zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht;
- 3.10 Contacten met de media aangaande de klachtenbehandeling verlopen via, of met toestemming van de directie.

Artikel 4 **Functies en taken van de Klachtenfunctionaris**

- 4.1 De klachtenfunctionaris voert in het kader van de klachtenregeling en overeenkomstig het door de directie vastgestelde bemiddelingsprotocol de volgende taken uit:
 - a. het begeleiden van klager bij het bespreken van de klacht met de aangeklaagde;
 - b. het bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde op nadrukkelijk verzoek van de klager en met instemming van de aangeklaagde.
- 4.2 Indien de klacht met behulp van bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid en de klager de procedure wenst voort te zetten, is het mogelijk de klacht alsnog ter inhoudelijke beoordeling aan de klachtencommissie voor te leggen.

Artikel 5 **Samenstelling van de klachtencommissie**

- 5.1 De klachtencommissie wordt samengesteld overeenkomstig de eisen van de

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

WKCZ. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de instelling.

- 5.2 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 5.3 De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht te allen tijde is gewaarborgd.

Artikel 6 Benoeming, schorsing en ontslag van de commissieleden

- 6.1 De commissieleden worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door de directie.
- 6.2 De onafhankelijke voorzitter wordt benoemd in samenspraak met en op voordracht van de leden van de klachtencommissie.
- 6.3 De leden van de klachtencommissie, uitgezonderd de voorzitter die voor onbepaalde tijd wordt benoemd, worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
- 6.4 De commissie stelt een rooster van aftreden van de leden op;
- 6.5 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
- het verstrijken van de zittingstermijn;
 - het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - overlijden;
 - ontslag door de directie.
- 6.6 De directie ontslaat een lid van de klachtencommissie:
- als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem/haar te benoemen;
 - op verzoek van de klachtencommissie.
- 6.7 Een verzoek als bedoeld in het zesde lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn/haar taken of anderszinds hiertoe dringende redenen aanwezig acht.
- 6.8 In een situatie als bedoeld in lid 5 en 6 van artikel 6 benoemt de directie zo spoedig mogelijk een opvolger.

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

Artikel 7 **Ambtelijk secretaris**

De Da Vinci Kliniek voegt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe aan de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris ondersteunt de klachtencommissie maar maakt daarvan geen deel uit.

Artikel 8 **Terugtrekking, wraking en verschoning van leden van de Klachtencommissie**

8.1 Terugtrekking

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van de klacht.

8.2 Wraking

Zowel de klager als de aangeklaagde kan de klachtencommissie verzoeken een lid niet aan de behandeling van een klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. De directie oordeelt en beslist over het ingediende verzoek.

8.3 Verschoning

Een lid van de klachtencommissie kan zich, indien wenselijk, vrijwillig terugtrekken uit de procedure.

Artikel 9 **Taken van de klachtencommissie**

- 9.1 Het registreren en behandelen van klachten die schriftelijk zijn ingediend door dan wel namens de klager;
- 9.2 Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de Da Vinci Kliniek naar aanleiding van de klacht;
- 9.3 Het signaleren van structurele tekortkomingen in de door de Da Vinci Kliniek geleverde of te leveren zorg aan de directie;
- 9.4 Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen. De directie van de Da Vinci Kliniek dient het jaarverslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionaal inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid te zenden;
- 9.5 Het melden van klachten waarbij sprake is van een ernstige situatie aan het directie van de Da Vinci Kliniek en de Inspectie voor de Volksgezondheid:
 - a. **Interne melding aan de directie van de Da Vinci Kliniek:**
 1. De voorzitter doet namens de klachtencommissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik, of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de directie van de Da Vinci Kliniek;
 2. Indien de voorzitter naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daar van direct mededeling aan de directie van de Da Vinci Kliniek;

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

3. Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bedoeld in de voorgaande leden bevestigt de voorzitter van de klachtencommissie de melding schriftelijk aan de directie van de Da Vinci Kliniek.
4. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de mededeling aan de directie dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een misbruik of een misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter.
5. De klachtencommissie verzoekt de directie van de Da Vinci Kliniek om binnen een maand na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
6. De melding aan de directie van de Da Vinci Kliniek heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie

b. **Externe melding (aan de inspecteur IGZ)**

1. De klachtencommissie meldt de ernstige situatie aan de inspectie wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige , structurele problemen geen reactie van de directie van de Da Vinci Kliniek heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de directie van de Da Vinci Kliniek geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de directie van Da Vinci Kliniek heeft gemeld
2. Buiten de gevallen genoemd in het voorgaande artikel , beraadt de klachtencommissie zich na de afronding van de klachtenbehandeling of zij tot melding aan de inspecteur zal overgaan, waarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen , die de directie van de Da Vinci Kliniek aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft.
3. De klachtencommissie doet een schriftelijke melding aan de inspecteur onder vermelding van de naam van de Da Vinci Kliniek.
4. Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de klachtencommissie rechtvaardigt, kan de commissie ervoor kiezen in een eerder stadium aan de inspecteur te melden . De voorzitter doet dit schriftelijk en gemotiveerd.
5. De klachtencommissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan de directie van de Da Vinci Kliniek , de klager en de aangeklaagde, met de mededeling dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 10 Bevoegdheid van de commissie

- 10.1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge van een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 10.2 Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing mede aan de klager, aangeklaagde en de directie, onder vermelding van de gronden.
- 10.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren naar de voorzitter.

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

Artikel 11 **Indienen van een klacht**

- 11.1 Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
- de betreffende cliënt;
 - diens wettelijke vertegenwoordiger
 - diens gemachtigde
 - de partner of familielid van een overleden patiënt;
- 11.2 De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in te dienen bij het secretariaat van de klachtencommissie, Nieuwendijk 49, 5664 HB Geldrop. Hierin dienen te worden vermeld:
- de naam van de klager met adresgegevens en telefoonnummer
 - de naam van de aangeklaagde,
 - een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft,
 - de datum waarop de gebeurtenis waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden,
 - de bezwaren tegen de gedraging.

Artikel 12 **Ontvangst van de klacht**

- 12.1 Namens de klachtencommissie zendt ambtelijk de secretaris de klager, zijn eventuele vertrouwenspersoon binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging, waarin deze wordt geïnformeerd over de verschillende wijzen van klachtenafhandeling, te weten klachtenbemiddeling dan wel inhoudelijke behandeling van de klacht door de klachtencommissie. In dit schrijven wordt de klager verzocht aan te geven welke procedure deze wenst te volgen.
- 12.2 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeld de secretaris dit expliciet in de ontvangstbevestiging.
- 12.3 Wanneer een machtiging ontbreekt en deze noodzakelijk is wordt de vertegenwoordiger verzocht om een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
- 12.4 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen veertien dagen aanvullende informatie te verschaffen.
- 12.5 De secretaris stuurt binnen zeven dagen een kopie van de klacht naar de aangeklaagde en de directie en stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de voorzitter te stellen termijn.
- 12.6 Indien de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, bepaalt de klachtencommissie een nieuwe termijn waarbinnen de aangeklaagde dient te reageren.
- 12.7 Klachten betreffende medisch-inhoudelijk handelen met blijvend ernstig

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

lichamelijk letsel of de dood ten gevolge worden de klachtencommissie , gelijktijdig met de versturing van de ontvangstbevestiging aan de klager, ter informatie toegezonden.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

- 13.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
- a. de klacht gericht is tegen een zorgaanbieder die niet werkzaam is in of voor de Da Vinci Kliniek
 - b. de klacht anoniem is ingediend;
 - c. de klacht is ingediend door een klager die niet beschikt over een machtiging van de patiënt, tenzij de klacht is ingediend door de partner of een familielid van een overleden patiënt;
 - d. de klacht al in een eerder stadium is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
- 13.2 Indien een klacht tevens een schadeclaim bevat; in dat geval verwijst de klachtencommissie de klager naar de aangeklaagde;
- 13.3 Indien er onduidelijkheden bestaan betreffende de ontvankelijkheid van een klacht, dan besluit de klachtencommissie hierover, gehoord hebbende het advies van de ambtelijk secretaris;
- 13.4 Indien de klacht niet ontvankelijk is, stelt de ambtelijk secretaris de klager, de medisch directeur en aangeklaagde hiervan met redenen binnen zeven dagen op de hoogte.
- 13.5 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van een klacht delegeren aan de voorzitter.

Artikel 14 Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

- 14.1 De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie.
- 14.2 Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door eenpersoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 14.3 Zowel de klager als de aangeklaagde worden binnen zeven dagen geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de commissie inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van een wrakingsverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.
- 14.4 De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de commissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende commissielid zich terug

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

- 14.5 De commissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op.
- 14.6 De commissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 14.7 Indien een dergelijk verzoek is gericht aan een persoon binnen de instelling, verstrekt deze de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 14.8 Naar aanleiding van het verweer van de aangeklaagde beslist de klachtencommissie of het in casus noodzakelijk is dat het verweer ter replek naar de klager wordt gezonden.
- 14.9 Indien de klager de mogelijkheid wordt geboden inhoudelijk op het verweer van de aangeklaagde te reageren, dient deze het replek binnen veertien dagen in te dienen.
- 14.10 De aangeklaagde krijgt de gelegenheid om binnen veertien dagen inhoudelijk op het replek van de klager te reageren (dupliek).
- 14.11 De klachtencommissie heeft ten behoeve van het onderzoek de mogelijkheid om de partijen op te roepen voor een mondelinge hoorzitting.
- 14.12 De klachtencommissie streeft er naar de klager en de aangeklaagde tegelijkertijd te horen. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De klachtencommissie respecteert deze wens. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 14.13 Indien de betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk.
- 14.14 De klager en de aangeklaagde kunnen bij behandeling van de klacht verklaringen van getuigen en/of deskundigen inbrengen. De klachtencommissie beslist over het toelaten van deze verklaringen. Tevens kunnen de klager en de aangeklaagde zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 14.15 De commissie kan zich na voorafgaand overleg met de directie van de Da Vinci Kliniek laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de zorgaanbieder komen.
- 14.16 De commissie en de medewerkers die de commissie ondersteunen zijn verplicht om gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de WKCZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

- 14.17 De klager en de aangeklaagde hebben recht op een kopie van de stukken die in de procedure worden toegelaten en dienen te kunnen beschikken over de informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.

Artikel 15 Commissievergaderingen

- 15.1 de klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter nodig acht. In principe vinden de bijeenkomsten plaats in aanwezigheid van alle leden.
- 15.2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter evenals de verslaglegging ervan. De voorzitter stelt de agenda van de bijeenkomst op en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden, ook als zij reeds door bemiddeling zijn opgelost.
- 15.3 De besluitvorming binnen de klachtencommissie geschiedt bij gewone meerderheid van stemmen, waarbij naar consensus wordt gestreefd. In geval dat de stemmen staken, geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 15.4 Na de commissie vergadering leveren de leden van de klachtencommissie de stukken betreffende afgehandelde klachten in bij de ambtelijk secretaris.
- 15.5 De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en de eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen het oordeel van de klachtencommissie over de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde en directie van de Da Vinci Kliniek.

Artikel 16 Stopzetting behandeling van de klacht

- 16.1 Een klacht wordt niet langer in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken.
- 16.2 De klager houdt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de burgerlijk rechter, de administratieve rechter of de strafrechter. Als de klager hiertoe besluit, dient hij dit onverwijld aan de klachtencommissie mede te delen.
- 16.3 Indien de klacht door een externe instantie als bedoeld in het tweede lid in behandeling is genomen, kan de commissie in overleg treden met de klager om na te gaan of de klacht daarnaast nog door de commissie dient te worden behandeld en zo ja, op welke onderdelen.
- 16.4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 17 Beslissing inzake een algemene (WKCZ) klacht

- 17.1 De klachtencommissie is gerechtigd tot het doen van de volgende niet- juridisch afdwingbare uitspraken :

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

- a. onbevoegd verklaring van de commissie
 - b. niet-ontvankelijk verklaring van de klacht
 - c. ongegrondverklaring van de klacht
 - d. gegrondverklaring van de klacht
 - e. gedeeltelijk (on)gegrond
- 17.2 De commissie kan naast de beslissing op de klacht een aanbeveling doen
- 17.3 De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken
- 17.4 Indien de aangeklaagde na twee aanmaningen van de commissie weigert mee te werken aan de klachtenbehandeling, kan de commissie uitspraak doen op grond van de door klager overgelegde stukken.
- 17.5 Indien de commissie op grond van de overgelegde stukken geen uitspraak kan doen, onthoudt de commissie zich van een oordeel
- 17.6 De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de commissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 17.7 De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder in kennis van haar beslissing en eventuele aanbevelingen.
Bij dreigende overschrijding van de termijn van zes weken informeert de ambtelijk secretaris namens de commissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met de vermelding van een nieuwe termijn, die maximaal zes weken kan zijn.
- 17.8 De commissie verzoekt de zorgaanbieder om een schriftelijke reactie op de beslissing van de klacht en de daarbij gedane aanbevelingen.
- 17.9 De zorgaanbieder deelt binnen 4 weken na de beslissing van de commissie aan de klager, de aangeklaagde en de commissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja welke.
Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mede aan de klager, de aangeklaagde en de commissie. De zorgaanbieder vermeldt daarbij een nieuwe termijn van maximaal vier weken waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- Artikel 18 Registratie en bewaring**
- 18.1 De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de registratie van de klachten die bij de klachtencommissie worden ingediend en houdt een dossier bij betreffend de behandeling van de klacht

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

- 18.2 De registratie geschiedt zodanig , dat de privacy van de klager en de aangeklaagde en eventuele betrokkenen is gewaarborgd.
- 18.3 De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 18.4 De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard.

Artikel 19 **Geheimhouding en privacy**

- 19.1 Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan deze persoon het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift deze persoon tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de WKCZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

- 19.2 De geheimhoudingsplicht van de voornoemde personen duurt ook voort na beëindiging van de functie.

Artikel 20 **Beroepsmogelijkheid**

Tegen uitspraken van de klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 21 **Overige klacht- en meldingsmogelijkheden**

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een ter beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de volksgezondheid of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 22 **Kosten**

De klachtenprocedure is voor de klager en aangeklaagde kosteloos. Noch door directie van de Da Vinci Kliniek, noch door de klachtencommissie mogen aan klager of aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht. Dit geldt niet voor de eventuele kosten die het inroepen van bijstand door de klager met zich meebrengt.

Artikel 23 **Faciliteiten voor de klachtencommissie**

- 23.1 Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretariaat toegevoegd.
- 23.2 De directie van de Da Vinci Kliniek zorgt voor secretariële- en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie, opdat deze optimaal kan functioneren.
- 23.3 De onafhankelijk voorzitter van de klachtencommissie ontvangt vacatiegelden voor zijn/haar werkzaamheden. Overige leden ontvangen vergoedingen op basis van hun arbeidsovereenkomst met Da Vinci Kliniek.

6.1.1 KLACHTENREGLEMENT

Artikel 24 **Jaarverslag en reglement**

- 24.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar met inachtneming van de wettelijke regels ingevolge de WKCZ een geanonimiseerd openbaar verslag uit, waarin het volgende is opgenomen:
- a. een beknopte omschrijving van de klachtenregeling,
 - b. de wijze waarop de directie van de Da Vinci Kliniek de regeling onder de aandacht van de doelgroep heeft gebracht,
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie,
 - d. in welke mate de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen zoals beschreven in de WKCZ,
 - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten,
 - f. de strekking van de uitspraken en aanbevelingen van de klachtencommissie,
 - g. de aard van de maatregelen ingevolge artikel 2 van de WKCZ.
- 24.2 De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement (Reglement werkwijze klachtencommissie). Bepalingen in dat reglement mogen niet in strijd zijn met dit reglement;

Artikel 25 **Wijze van openbaarmaking reglement**

- 25.1 De directie maakt dit reglement binnen 10 dagen nadat het is vastgesteld openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
- 25.2 Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de cliënten.
- 25.3 het reglement wordt ter inzage aangeboden aan eenieder die daarom verzoekt.

Artikel 26 **Vaststelling en wijziging reglement**

- 26.1 Dit reglement is vastgesteld door de directie van de Da Vinci Kliniek en kan te allen tijden door dit directie worden gewijzigd.
- 26.2 Voorstellen ter wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de klachtencommissie.
- 26.3 De vaststelling of wijziging van dit reglement valt ex artikel 3 lid 1 onder1 WMCK onder het verzaamd adviesrecht van de cliëntenraad.

Artikel 27 **Onvoorziene omstandigheden**

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

Artikel 28 **Toezicht**

De directie van de Da Vinci Kliniek ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 29 **Datum van inwerkingtreding**