

Reglement Klachtencommissie Stichting Polikliniek De Blaak

Artikel 1 - Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Zorgaanbieder: Stichting Polikliniek De Blaak alsmede alle rechtspersonen en natuurlijk personen die zorgdiensten namens of ten behoeve van Stichting Polikliniek De Blaak verrichten.
- Cliënt: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van de zorgdiensten van de zorgaanbieder.
- Klacht: Een uiting van onvrede over gedragingen van de zorgaanbieder.
- Klager: Cliënt danwel nabestaande die een klacht bij de klachtencommissie indient.
- Betrokkene: Degene op wiens gedragingen een klacht betrekking heeft danwel daar verantwoordelijkheid voor draagt.
- Klachtenfunctionaris: Persoon die zich toelegt op klachtenbemiddeling voor de zorgaanbieder.
- Klachtencommissie: Een door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke commissie - in de zin van art. 2 lid 2 sub a Wet klachtrecht cliënten zorgsector - die de klacht beoordeelt, nadat bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot het beoogde resultaat heeft geleid.

Artikel 2 - Taakstellingen

De klachtencommissie heeft tot taak:

- a) zich uit te spreken over de gegrondheid van een klacht;
- b) aanbevelingen te doen aan de zorgaanbieder indien een klacht daartoe aanleiding geeft.

Artikel 3 - Samenstelling

- 3.1 De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter die niet aan de zorgaanbieder is verbonden.
- 3.2 De leden van klachtencommissie worden benoemd door de directie van de zorgaanbieder.
- 3.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- 3.4 De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle relevante informatie inzake de klacht.
- 3.5 Aan de leden van de klachtencommissie kan een vooraf overeengekomen vergoeding worden toegekend.

Artikel 4 - Indiening klacht

- 4.1 Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- 4.2 Behandeling van een klacht door de klachtencommissie is kosteloos.
- 4.3 Door indiening van een klacht verleent de klager aan de klachtencommissie toestemming tot inzage in het relevante medische dossier van de klager.
- 4.4 De klager kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde, welke kosten voor rekening van de klager blijven.
- 4.5 Door indiening van een klacht bij de klachtencommissie doet de klager geen afstand van andere oordeelsvormende instanties.

Artikel 5 - Oordelen

- 5.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a) de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder,
 - b) de klacht is ingediend door een onbevoegde,
 - c) de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan,
 - d) de klacht onbegrijpelijk of innerlijk tegenstrijdig is,
 - e) de gedragingen waar de klacht betrekking op heeft meer dan drie jaar geleden hebben plaatsgevonden, tenzij de omstandigheden van het geval anders indiceren.
- 5.2 Indien de klacht mede een vordering tot schadevergoeding omvat is de klacht inzake die schadevordering niet ontvankelijk.
- 5.3 De klachtencommissie verklaart een klacht, onder verstrekking van een motivering, gegrond of ongegrond in de vorm van een schriftelijk bindend advies.

Artikel 6 - Behandeling klacht

- 6.1 De klager ontvangt een bevestiging van de ingediende klacht en wordt daarbij geïnformeerd over het verdere verloop van de klachtenprocedure.
- 6.2 De zorgaanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren.
- 6.3 Na ontvangst van de reactie op de klacht van de zorgaanbieder wordt een besloten mondelinge behandeling bepaald, waar partijen de ingenomen standpunten kunnen toelichten, tenzij partijen daar van af zien.
- 6.4 Na de mondelinge behandeling zal de klachtencommissie een bindend advies aan partijen verstrekken, al dan niet vergezeld van aanbevelingen voor de zorgaanbieder, waartegen geen beroep openstaat.
- 6.5 Voor alle procedurele handelingen hanteert de klachtencommissie redelijke termijnen.

Artikel 7 - Overige bepalingen

- 7.1 Van elke klacht wordt door de klachtencommissie een dossier bijgehouden. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager en betrokkene wordt daarbij gewaarborgd conform de wettelijke regelingen in dat kader.
- 7.2 De zorgaanbieder dient binnen een maand na ontvangst van het bindend advies aan de klager, betrokkene en de klachtencommissie aan te geven of de zorgaanbieder naar aanleiding van dat bindend advies maatregelen zal treffen en zo ja, welke.
- 7.3 De klachtencommissie zal de daarmee belaste ambtenaar informeren indien de klacht betrekking heeft op een ernstige (repeterende) situatie bij de zorgaanbieder.
- 7.4 Nadere afspraken over haar werkwijze en interne taakverdeling legt de klachtencommissie desgewenst vast in een huishoudelijk reglement.
- 7.5 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de klachtencommissie en handelt de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

Rotterdam, december 2009