



# Klachtenreglement

---

*Stichting Cardiologie Centra Nederland*

Status: Definitief

Revisie: December 2020

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 1 van 15	Status	Definitief



## Inhoudsopgave

<b>Begripsomschrijvingen</b>	<b>3</b>
<b>Doelstelling</b>	<b>4</b>
<b>Uitgangspunten</b>	<b>4</b>
<b>De klachtenfunctionaris</b>	<b>5</b>
<b>De klachtencommissie</b>	<b>6</b>
<b>De ambtelijk secretaris</b>	<b>7</b>
<b>Samenstelling, benoeming en ontslag van (de leden van) de klachtencommissie</b>	<b>7</b>
<b>Uiten van onvrede en het indienen van klachten</b>	<b>8</b>
<b>Behandeling door de klachtenfunctionaris</b>	<b>9</b>
<b>Klachtenbehandeling</b>	<b>9</b>
<b>Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht</b>	<b>10</b>
<b>Advies klachtencommissie</b>	<b>11</b>
<b>Oordeel Raad van Bestuur</b>	<b>12</b>
<b>Intrekking of stopzetting van de klacht</b>	<b>12</b>
<b>Wraking en verschoning</b>	<b>13</b>
<b>Externe instanties</b>	<b>13</b>
<b>Behandeling klacht die betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders</b>	<b>14</b>
<b>Vertrouwelijkheid en medisch dossier</b>	<b>14</b>
<b>Kosten van de procedure</b>	<b>15</b>
<b>Beroepsmogelijkheid</b>	<b>15</b>
<b>Overig</b>	<b>15</b>
<b>Inwerkingtreding</b>	<b>15</b>



## 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

**Cliënt:** degene (natuurlijk persoon) aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend.

**Instelling:** de Stichting Cardiologie Centra Nederland (CCN).

**Raad van Bestuur:** de Raad van Bestuur van de instelling.

**Klager:** de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer, overeenkomstig de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) of, indien de cliënt is overleden, een directe nabestaande.

**Beklaagde:** de instelling of een voor de instelling werkzame persoon over wiens gedraging jegens een cliënt, diens familieleden of naaste betrekkingen wordt geklaagd.

**Klachtenfunctionaris:** degene die binnen de instelling is aangesteld voor de klachtenopvang en de procedure van klachtenbemiddeling en verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling in de instelling.

**Klachtencommissie:** de door de Raad van Bestuur ingestelde en voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie die verantwoordelijk en behulpzaam is bij de klachtenbehandeling in de instelling.

**Gedraging:** enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

**Uiting van onvrede:** het kenbaar maken van onvrede door of namens een cliënt als gebruiker van de gezondheidszorg over een gedraging door de instelling of door een persoon die voor de instelling werkzaam is.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 3 van 15	Status	Definitief



**Klacht:** een schriftelijk verzoek door of namens een cliënt als gebruiker van de gezondheidszorg om een formeel oordeel van de Raad van Bestuur over een gedraging door de instelling of door een persoon die voor de instelling werkzaam is.

**Klachtenbemiddeling:** het bemiddelen bij een uiting van onvrede tussen degene die ontevreden is en degene tot wie de onvrede is gericht, het geven van informatie en advies over de klachtenafhandeling, alsmede het bieden van ondersteuning bij het opstellen van een klacht.

**Klachtenbehandeling:** het onderzoek naar een klacht, dat resulteert in een niet juridisch afdwingbaar advies over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

## 2 Doelstelling

1. De klachtenregeling heeft tot doel de klager tegemoet te komen en zo mogelijk diens onvrede weg te nemen. De regeling is gericht op herstel van de relatie tussen klager en beklagde, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van de klager en de beklagde.
2. Daarnaast is het doel met de klachtenregeling bij te dragen aan kwaliteitsverbetering van de zorg die wordt verleend binnen de instelling. De regeling geeft de mogelijkheid om beter zicht te krijgen op de tekortkomingen van de instelling door het systematisch verzamelen van klachten en daar waar nodig verbeteringen aan te brengen.

## 3 Uitgangspunten

1. De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:
  - a. Een uiting van onvrede wordt bij voorkeur eerst besproken en opgelost door degene die ontevreden is en de zorgverlener of de medewerker tot wie de uiting is gericht.
  - b. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
  - c. De klachtenfunctionaris biedt de mogelijkheid van bemiddeling.
  - d. Wanneer de onvrede bij de cliënt niet is weggenomen, bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.
  - e. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer en/of diens nabestaanden.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 4 van 15	Status	Definitief



- f. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Dit kan via de website [www.cardiologiecentra.nl](http://www.cardiologiecentra.nl), per email naar [klachten@cardiologiecentra.nl](mailto:klachten@cardiologiecentra.nl) of per post aan Stichting Cardiologie Centra Nederland, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Postbus 12003, 3501 AA, Utrecht.
- g. De klachtenfunctionaris biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht en laat zich daarin bijstaan door de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht en een schriftelijk advies te geven over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- h. De beoordeling van de klacht vindt plaats op basis van hoor en wederhoor van klager en beklagde (schriftelijk en/of mondeling).
- i. Alle gegevens betreffende een klacht (inclusief persoonsgegevens) worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De klachtenfunctionaris, de leden van de klachtencommissie en andere bij de klachtenregeling betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie of klachtenfunctionaris dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

#### 4 De klachtenfunctionaris

- 1. De instelling beschikt over één of meerdere klachtenfunctionarissen.
- 2. De Raad van Bestuur kan een functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris vaststellen.
- 3. De klachtenfunctionaris heeft in het kader van de klachtenregeling de volgende taken:
  - a. Het zijn van een eerste aanspreekpunt voor het kenbaar maken van onvrede over een gedraging door de instelling of een persoon die voor de instelling werkzaam is.
  - b. Het registreren van klachten en onvrede.
  - c. Het geven van informatie en advies over toepassing van wet- en regelgeving en de verschillende mogelijkheden van de interne en externe klachtenprocedures.
  - d. Het zo nodig behulpzaam zijn bij het formuleren en op schrift stellen van de klacht.
  - e. Het schriftelijk of mondeling bemiddelen tussen klager en beklagde.
  - f. Het signaleren van structurele tekortkomingen in de geboden zorg en de organisatie.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 5 van 15	Status	Definitief



## 5 De klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de door deze commissie opgestelde regeling.
3. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
  - a. Het opstellen en up-to-date houden van de klachtenregeling.
  - b. Het advies geven over de ontvankelijkheid van een klacht.
  - c. Het op basis van onderzoek en behandeling van een klacht komen tot een schriftelijk advies over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de Raad van bestuur, alsmede aan beklagde, een en ander met inachtneming van het in artikel 12 van deze klachtenregeling bepaalde.
  - d. Het op basis van de ingediende klachten signaleren en melden van structurele tekortkomingen in de zorg van de instelling.
  - e. Het zorgdragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met degenen die een taak hebben in de klachtenbemiddeling.
  - f. Het houden van structureel overleg (tenminste één maal per jaar) met de Raad van Bestuur, waarbij tenminste de voorzitter, een klachtenfunctionaris en de ambtelijk secretaris gezamenlijk zijn vertegenwoordigd.
  - g. Het conform de wettelijke regelgeving uitbrengen van een jaarrapportage als onderdeel van een jaarverslag klachten, waarin onder andere het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.
4. De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:
  - a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener.
  - b. Het oproepen en horen van klager en beklagde, alsmede van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
  - c. Het inschakelen van externe deskundigen.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 6 van 15	Status	Definitief



## 6 De ambtelijk secretaris

1. De klachtenfunctionarissen en de klachtencommissie worden secretariael ondersteund door een ambtelijk secretaris, die door de Raad van Bestuur daarvoor ter beschikking wordt gesteld. De ambtelijk secretaris is inhoudelijk niet betrokken bij de klachtenbemiddeling of behandeling. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de klachtenfunctionarissen en de voorzitter van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur kan een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vaststellen.
3. De ambtelijk secretaris heeft de volgende taken:
  - a. Het bieden van secretariële ondersteuning aan de klachtencommissie en klachtenfunctionarissen.
  - b. Het bewaken van tijdslijnen van de klachtenprocedure.
  - c. Het systematisch registreren van de klachten en het bijhouden van klachtendossiers.
  - d. Het plannen van vergaderingen en zittingen en het notuleren hiervan.
  - e. Het zorgdragen voor een goede afstemming van de werkzaamheden van de klachtenfunctionarissen en de klachtencommissie.
  - f. Het uitbrengen van een jaarrapportage als onderdeel van het jaarverslag klachten, waarin onder andere het aantal en de aard van de ontvangen klachten worden aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

## 7 Samenstelling, benoeming en ontslag van (de leden van) de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de instelling. De samenstelling van de klachtencommissie is gebaseerd op gevarieerde en relevante deskundigheid. De klachtencommissie heeft een oneven aantal leden waarbij geldt dat het aantal externe leden altijd in de meerderheid dient te zijn. De leden worden benoemd door de Raad van Bestuur. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 7 van 15	Status	Definitief



2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn herbenoembaar. De klachtencommissie kent een rooster van aftreden, rekening houdend met de continuïteit.
3. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. Het verstrijken van de zittingstermijn.
  - b. Het vrijwillige terugtreden van een lid.
  - c. Ontslag door de Raad van Bestuur (bij verlies van de hoedanigheid die bepalend was voor het besluit om het lid te benoemen; dan wel op verzoek van de klachtencommissie bij gebleken verwaarlozing van taken of kennelijke ongeschiktheid voor de uitoefening van zijn of haar taken).
  - d. Overlijden.
4. De klachtencommissie vergadert in de regel twee maal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van een meerderheid van de leden en tenminste in aanwezigheid van de voorzitter of de secretaris. De vergadering heeft een besloten karakter.

## 8 Uiten van onvrede en het indienen van klachten

1. Het uiten van onvrede en/of het indienen van klachten kan schriftelijk bij de klachtenfunctionaris. Dit kan per e-mail ([klachten@cardiologiecentra.nl](mailto:klachten@cardiologiecentra.nl)), per post (Cardiologie Centra Nederland, t.a.v. Klachtenfunctionaris, postbus 12003, 3501 AA, Utrecht) of middels het hiervoor bestemde formulier op [de website](#).
2. Klager vermeldt in zijn klacht in ieder geval:
  - a. Naam, adres en eventueel telefoonnummer en e-mailadres van de klager (en bij vertegenwoordiging tevens die van de cliënt).
  - b. De datum waarop of periode waarin de klacht zich voordeed.
  - c. Een omschrijving/de reden van de klacht.

Bij voorkeur wordt ook vermeld:

- d. Geboortedatum van de klager (dan wel van de cliënt die hij vertegenwoordigt).
- e. De personen op wie- de klacht betrekking heeft/ de beklagde.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 8 van 15	Status	Definitief





## 9 Behandeling door de klachtenfunctionaris

1. Degene die ontevreden is kan zich te allen tijde wenden tot de klachtenfunctionaris. Deze stelt de zorgverlener of de medewerker tot wie de onvrede is gericht (bij voorkeur mondeling) op de hoogte en informeert de locatiemanager, managing cardioloog en de voorzitter van de klachtencommissie (bij voorkeur schriftelijk).
2. De klachtenfunctionaris zal zich inzetten om te bemiddelen tussen degene die ontevreden is en de zorgverlener of de medewerker tot wie de onvrede is gericht en kan behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van de klacht of uitleg geven over procedure.
3. De behandeling van een uiting van onvrede vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
4. Wanneer degene die ontevreden is van mening is dat een bevredigende oplossing is gevonden, dan wel niet meer reageert op de verzoeken van de klachtenfunctionaris, naar aanleiding van de geuite onvrede, rond de klachtenfunctionaris de behandeling af, registreert dit en stuurt hiervan een schriftelijke bevestiging aan de ambtelijk secretaris.
5. De ambtelijk secretaris informeert ter afsluiting alle betrokkenen, de locatiemanager en de managing cardioloog.
6. Indien de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid voor degene die ontevreden is, kan deze besluiten alsnog een schriftelijk verzoek in te dienen om een formeel oordeel van de Raad van Bestuur (klacht).
7. De klachtenfunctionaris vraagt na indiening van een klacht om advies van de klachtencommissie.
8. Na het indienen van de klacht gaat de wettelijke termijn in voor de afhandeling van de klacht.

## 10 Klachtenbehandeling

1. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verder te volgen procedure en de samenstelling van de klachtencommissie. Een kopie hiervan wordt aan de beklagde gestuurd. Tevens informeert de ambtelijk secretaris de managing cardioloog, locatiemanager en RvB. Allen worden geïnformeerd over de te volgen procedure.
2. Tevens ontvangt klager een verzoek tot ondertekening van een verklaring waarin aan de behandelende artsen toestemming wordt verleend om aan de klachtenfunctionaris en de

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 9 van 15	Status	Definitief



klachtencommissie inlichtingen te verstrekken en inzage te geven in het medisch dossier, indien en voor zover nodig voor oordeelsvorming over de ingediende klacht.

3. Wanneer een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie niet ontvankelijk is, wordt hiervan onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.
4. De ambtelijk secretaris zendt binnen vijf werkdagen na de eerste bespreking van de klacht in de vergadering van de klachtencommissie, een afschrift van de klacht aan de beklagde, met het verzoek daarop binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren (het verweer). Tegelijkertijd wordt de beklagde geïnformeerd over de verder te volgen procedure.
5. Binnen vijf werkdagen na bespreking van het verweer in de vergadering van de klachtencommissie zendt de ambtelijk secretaris een afschrift van dit verweer aan de klager. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om hierop binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren (het geven van repliek), behoudens in het geval van een hoorzitting (zie artikel 11.2).
6. Binnen vijf werkdagen na bespreking van de eventueel ontvangen repliek in de vergadering van de klachtencommissie zendt de ambtelijk secretaris een afschrift hiervan aan de beklagde waarbij deze in de gelegenheid wordt gesteld hierop binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren (het geven van dupliek).
7. Indien een klacht, verweer, repliek of dupliek naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager respectievelijk beklagde in de gelegenheid binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vijftien werkdagen, alsnog aanvullende informatie te verschaffen.

## **11 Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht.**

1. De klachtencommissie oordeelt op basis van de schriftelijk ontvangen informatie of een mondelinge behandeling gewenst is. In het geval van een mondelinge behandeling worden de klager, de beklagde, alsmede andere bij de klacht betrokkenen opgeroepen om mondeling te worden gehoord. Het horen van de klager geschiedt slechts met diens instemming.
2. Indien er een hoorzitting plaatsvindt vervangt deze de in artikel 10.5 en 10.6 gegeven mogelijkheid tot het geven van repliek respectievelijk dupliek, tenzij er naar het oordeel van de klachtencommissie aanleiding bestaat voor deze schriftelijke ronde.
3. Bij mondelinge behandeling dient altijd een meerderheid van de commissie aanwezig te zijn waarbij geldt dat de externe leden in de meerderheid dienen te zijn. Allen die aanwezig zullen

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 10 van 15	Status	Definitief



zijn bij de hoorzitting zullen voorafgaand aan de zitting op de hoogte gesteld worden van de samenstelling van de commissie.

4. De klager en de beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of een andere adviseur.
5. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor verslaglegging van de mondelinge hoorzitting. De ambtelijk secretaris zal deze aan alle betrokkenen toezenden binnen tien werkdagen na de hoorzitting, waarbij deze in de gelegenheid worden gesteld eventuele feitelijke onjuistheden te corrigeren binnen een termijn van tien werkdagen.

## 12 Advies klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan adviseren de klacht niet-ontvankelijk, (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond te verklaren.
2. De klacht is niet-ontvankelijk wanneer een van de volgende omstandigheden zich voordoet:
  - a. De klacht heeft geen betrekking op iemand die bij of voor de instelling werkzaam is.
  - b. De klacht betreft een schadevergoeding of een (financiële) aansprakelijkheid.
  - c. De klacht wordt anoniem ingediend.
  - d. De klacht wordt ingediend namens iemand die daarmee niet instemt en wiens instemming is vereist.
  - e. De klachtencommissie is van oordeel dat de klager niet toerekeningsvatbaar is.
  - f. Een gelijke klacht van de klager is nog bij de klachtencommissie in behandeling.
  - g. De klacht is al eerder door de klachtencommissie behandeld en er hebben zich geen nieuwe feiten of omstandigheden voorgedaan die aanleiding geven om opnieuw tot behandeling over te gaan, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.
  - h. De klacht heeft betrekking op een situatie die dusdanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht redelijkerwijs niet meer mogelijk is, zulks ter beoordeling van de commissie.
3. Indien en wanneer de klacht ontvankelijk is, adviseert de klachtencommissie op basis van alle ingewonnen informatie gemotiveerd over de gegrondheid van de klacht. De besluitvorming binnen de klachtencommissie vindt plaats bij meerderheid van stemmen waarbij gestreefd wordt naar consensus.
4. De klachtencommissie maakt een schriftelijk verslag dat het advies en de motivering van de klachtencommissie bevat over de gegrondheid van de ingediende klacht alsmede de eventuele aanbevelingen aan de beklagde en de Raad van Bestuur. Tevens bevat het

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 11 van 15	Status	Definitief



verslag een overzicht van de gevolgde procedure, de namen en de functies van de leden van de klachtencommissie die de uitspraak hebben gedaan, en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen.

5. Het advies van de klachtencommissie wordt schriftelijk binnen een redelijke termijn gelet op het te geven oordeel door de Raad van Bestuur, gezonden aan de Raad van Bestuur. Indien het, vanwege het inschakelen van deskundigen of het inwinnen van nadere inlichtingen, niet mogelijk is dat de klachtencommissie de Raad van Bestuur tijdig van advies voorziet, treedt de klachtencommissie daarover in overleg met de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur beoordeelt of het nodig is om de termijn voor het geven van een oordeel te verlengen.

### **13 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur deelt schriftelijk en met redenen omkleed binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de klager, de beklagde, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie mee wat haar oordeel is over de klacht en of zij maatregelen neemt naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie en, zo ja, welke. Hiermee eindigt de klachtenbehandeling.
2. In aansluiting op de in lid 1 genoemde termijn, kan de Raad van Bestuur deze verlengen met vier weken en doet daarvan mededeling aan de klager, de beklagde, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt alsnog kenbaar gemaakt zal worden. Voorts kan de termijn voor het geven van een oordeel, in overleg met de klager, de beklagde, de klachtenfunctionarissen en de klachtencommissie, voor langere tijd worden verlengd; de Raad van Bestuur doet daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde, de klachtenfunctionarissen en de klachtencommissie.

### **14 Intrekking of stopzetting van de klacht**

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. De klacht wordt dan niet verder behandeld. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De intrekking wordt door de ambtelijk secretaris schriftelijk bevestigd aan alle betrokkenen.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 12 van 15	Status	Definitief



2. Indien en wanneer de klacht mondeling wordt ingetrokken, bevestigt de klachtenfunctionaris de intrekking aan de ambtelijk secretaris, die de intrekking schriftelijk bevestigt aan alle betrokkenen, onder vermelding van de reden van intrekking.
3. In geval van dringende reden kan de klachtenfunctionaris besluiten de klachtenbehandeling stop te zetten. Van dringende redenen is bijvoorbeeld sprake wanneer de klager zich agressief naar de medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtenbehandeling in alle redelijkheid niet meer kan worden verlangd. De klachtenfunctionaris informeert de ambtelijk secretaris, die alle betrokkenen schriftelijk informeert over de stopzetting van de klachtenbehandeling en de reden daarvan.

### 15 Wraking en verschoning

1. Zowel de klager als de beklagde kunnen verzoeken een klachtenfunctionaris of een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gereede twijfel over diens partijdigheid.
2. Indien een klacht betrekking heeft op een klachtenfunctionaris, een lid van de klachtencommissie of op een persoon bij wie een klachtenfunctionaris of een lid van de klachtencommissie persoonlijk betrokken is, onthoudt de klachtenfunctionaris respectievelijk het lid van de klachtencommissie zich van deelneming aan de behandeling van die klacht.
3. Indien als gevolg van het bepaalde in lid 2 van dit artikel niet kan worden voldaan aan de vereisten zoals gesteld in artikel 7.1, 11.3, 12.3 van het klachtenreglement, zal de Raad van Bestuur voor de termijn van de behandeling van de klacht een vervanger benoemen voor het lid van de klachtencommissie dat zich van deelneming aan de behandeling van de klacht onthoudt, zodanig dat daarmee wordt voldaan aan de vereisten in voornoemde artikelen. Dit geldt eveneens bij ontstentenis van een lid van de klachtencommissie.
4. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de Raad van Bestuur dan zal dit lid zich gedurende de behandeling van de klacht distantiëren van de functie die de Raad van Bestuur bekleedt in de klachtenprocedure.

### 16 Externe instanties

1. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de [Geschillencommissie van Zelfstandige Klinieken Nederland \(ZKN\)](#), het [Landelijk Meldpunt](#)

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 13 van 15	Status	Definitief



Zorg, het Tuchtcollege, de burgerlijke rechter of de strafrechter. Als de klager hiertoe besluit, deelt hij dit aan de klachtencommissie mede.

2. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 1, in behandeling wordt genomen, overlegt de ambtelijk secretaris met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtenfunctionaris en klachtencommissie wordt behandeld.
3. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie nemen geen schadeclaims in behandeling en geven geen advies over eventuele aansprakelijkheid.
4. Indien de klager tijdens de behandeling van de klacht een schadeclaim indient, overlegt de ambtelijk secretaris met de klager of en voor welke onderdelen de klacht nog verder door de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie wordt behandeld.

### **17 Behandeling klacht die betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders**

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer de klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtenafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

### **18 Vertrouwelijkheid en medisch dossier**

1. Alle gegevens betreffende een klacht (inclusief persoonsgegevens) worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De klachtenfunctionaris, leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen, waaronder de Raad van Bestuur, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als klachtenfunctionaris, lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 14 van 15	Status	Definitief



2. Voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling van een klacht, geeft de klager toestemming tot inzage van zijn of haar medische dossier door de klachtenfunctionarissen, de leden van de klachtencommissie en andere bij de beoordeling van de klacht betrokkenen. De klager ontvangt daartoe een verzoek van de ambtelijk secretaris.
3. De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier van de klager wordt bewaard. Een klachtendossier wordt minimaal vijf jaar bewaard. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard. Medische gegevens worden uit het klachtendossier verwijderd (indien digitaal) dan wel geretourneerd aan cliënt.

## 19 Kosten van de procedure

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inschakelen van een advocaat of andere adviseur ingevolge artikel 11.4 met zich meebrengt. Deze kosten komen voor rekening van de klager. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het doen van uitspraken over eventuele verzoeken tot het vergoeden van gemaakte kosten.

## 20 Beroepsmogelijkheid

1. CCN is aangesloten bij de Geschillencommissie van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN). Bij deze onafhankelijke geschillencommissie kan de klager in beroep gaan tegen en oordeel van de Raad van Bestuur.
2. Behoudens het voorgaande, is in het kader van deze regeling niet in een beroepsmogelijkheid voorzien.

## 21 Overig

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, gehoord de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

## 22 Inwerkingtreding

De regeling treedt in werking op 1 juli 2017 en wordt met enige regelmaat gereviseerd.

Bestandsnaam	Klachtenreglement	Laatste wijziging	30-12-2019
Documenteigenaar	IV/MdW/MD/CG	Versienummer	6.0
Pagina	Pagina 15 van 15	Status	Definitief