

Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	<i>Versie 1.2</i>
		<i>Datum: 13-02-2019</i> <i>Geplande revisie: 08-02-2021</i>

## **Inhoudsopgave**

Artikel 1.	Begripsbepaling	1
Artikel 2.	Doelstelling van de klachtenregeling	3
Artikel 3.	De klachtencommissies van de zorgaanbieder	3
Artikel 4.	De interne klachtencommissie.	3
Artikel 5.	De externe klachtencommissie.	4
Artikel 6.	Positie van de klachtencommissies.	5
Artikel 7.	Taken van de klachtencommissies	5
Artikel 8.	Bevoegdheden van de klachtencommissies	6
Artikel 9.	Het indienen van een klacht	6
Artikel 10.	Uitspraak van de klachtencommissies	6
Artikel 11.	Registratie en bewaring	7
Artikel 12.	Jaarverslag	8
Artikel 13.	Geheimhouding en privacy	8
Artikel 14.	Kosten van de behandelprocedure	8
Artikel 15.	Faciliteiten van de klachtencommissie	9
Artikel 16.	Regeling van bezwaar maken	9
Artikel 17.	Slotbepaling	10

Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	Versie 1.2
		Datum: 13-02-2019 Geplande revisie: 08-02-2021

## **Artikel 1. Begripsbepaling**

Zorgaanbieder	Zuhal Klinieken B.V. mede handelend onder merknaam Visus Haarkliniek, gevestigd op de Turfweg 79 te Rotterdam (hierna te noemen ZK)
Directie	De directie van ZK
Patiënt	De natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt van de diensten van de zorgaanbieder
Klager	Degene, die de klacht heeft ingediend. Het betreft hier de patiënt of een door hem (x) aangewezen derde, met uitsluiting van de medewerkers van de zorgaanbieder
Beklaagde	Iedere persoon, die verbonden aan de zorgaanbieder, werkzaam is in het kader van cosmetische zorg in de vorm van haartransplantaties
Klachtencommissie	De commissie, die door de directie in het kader van de klachtenregeling is ingesteld
Klacht	een uiting van onvrede over de geboden cosmetische zorg of een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de zorgaanbieder of over een voor hem werkzame personen.
Klachtenfunctionaris	voor de zorgaanbieder werkzame persoon waar patiënten of cliënten terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over b.v. problemen en klachten in verband met geboden zorg- of hulpverlening. Komt op voor de belangen van de cliënt.

In dit reglement wordt de „hij” vorm gebruikt, waar „hij” staat kan ook „zij” worden gelezen.

## **Artikel 2. Doelstelling van de klachtenregeling**

Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	<i>Versie 1.2</i>
		<i>Datum: 13-02-2019</i> <i>Geplande revisie: 08-02-2021</i>

1. Het recht doen aan de individuele patiënt door een procedure voor behandeling van klachten te bieden.
2. Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder en aan de kwaliteitsborging van de zorgverlening.

**Artikel 3. De klachtencommissies van de zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder heeft twee klachteninstansies die aan de organisatie zijn verbonden: een interne klachtenfunctionaris en een externe commissie.
2. De externe commissie behandelt alleen klachten die eerst zijn beoordeeld door de interne klachtenfunctionaris. Dat is een vereiste.

**Artikel 4. De interne klachtenfunctionaris**

1. De interne klachtenfunctionaris is 1 persoon. Er is bewust gekozen geen commissie aan te stellen, gezien het kleine aantal vaste medewerkers (3).
2. De onder lid 1 bedoelde leden worden door de directie benoemd. Momenteel betreft dit: Hoda Alimohamad (arts).
3. Interne Klachtenfunctionaris evalueert alle binnengekomen klachten en coördineert de afhandeling.
4. Alle klachten worden tijdens de wekelijkse gezamenlijke werkbesprekingen intern besproken.
5. De interne klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over geschillen.
6. De interne klachtenfunctionaris doet jaarlijks verslag aan de externe commissie(voorzitter) over de inhoud van de klachten die zijn afgehandeld. De onafhankelijke voorzitter geeft vervolgens middels een schriftelijke verklaring aan dat dit heeft plaatsgevonden en doet zelf verslag over de klachten die door de externe commissie zijn behandeld.
7. De interne klachtenfunctionaris streeft binnen 2 weken de patiënt van reactie te voorzien.

Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	<i>Versie 1.2</i>
		<i>Datum: 13-02-2019</i> <i>Geplande revisie: 08-02-2021</i>

8. De interne klachtenfunctionaris behandelt alle klachten en/of feedback punten die bij de zorgaanbieder binnen komt via de volgende kanalen:
  - a. Per post;
  - b. Via de algemene mail van Visus [info@visushaarkliniek.nl](mailto:info@visushaarkliniek.nl);
  - c. Via de klachtenmail: [klacht@visushaarkliniek.nl](mailto:klacht@visushaarkliniek.nl);
  - d. Via het online verbeterformulier op de website-  
<https://visushaarkliniek.nl/klacht>;
  - e. Via het klachtenformulier verkrijgbaar via de balies van Visus.

**Artikel 5. De externe klachtencommissie**

1. De externe commissie is uitbesteed aan DOKh.
2. De volledige klachtenregeling is te downloaden op [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl).
3. DOKh is onafhankelijk. Geen medewerker aldaar heeft een dienstverband met ZK, noch heeft hij een dienstverband met ZK gehad, noch is hij op welke wijze dan ook betrokken (geweest) bij de werkzaamheden van ZK.

**Artikel 6. Positie van de klachtencommissies.**

1. De interne klachtencommissie is laagdrempelig ingesteld en te allen tijde te bereiken voor patiënten. De interne klachtenfunctionaris kan indien de patiënt / klager dat wenst mondeling nadere toelichting verschaffen over het onderzoek dat is verschaft en/of het besluit wat is genomen.
2. Van de externe klachtencommissie van DOKh wordt aangenomen dat deze zodanig is samengesteld en zodanig optreedt dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.
3. De commissies zijn adviescommissies voor de directie.
4. Het oordeel van de externe commissie over de (on)gegrondheid van een klacht is voor de directie bindend.
5. Het advies c.q. de aanbevelingen van de interne commissie naar aanleiding van een klacht gelden voor de directie als een zwaarwegend advies.

Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	<i>Versie 1.2</i>
		<i>Datum: 13-02-2019</i> <i>Geplande revisie: 08-02-2021</i>

**Artikel 7. Taken van de klachtenfunctionaris.**

1. Het (laten) voorlichten aan klagers en beklagden over de klachtenregeling.
2. Het in ontvangst nemen en behandelen van een klacht.
3. Het doen van een gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van een advies/aanbevelingen aan de directie inzake kwaliteitsborging van zorgverlening.
4. Het registreren van klachten en het uitbrengen van een geanonimiseerde rapportage aan de directie.

**Artikel 8. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

1. Het proberen te herstellen van de relatie tussen klager en beklagde door bemiddeling alvorens tot behandeling van een klacht over te gaan.
2. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
3. Het oproepen en horen van (voor de zorgaanbieder werkzame) personen, die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
4. Het horen van getuigen en het zo nodig inschakelen van deskundigen.
5. Het hebben van toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van de zorgaanbieder met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy.

**Artikel 9. Het indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht eerst bij de klachtenfunctionaris in van Visus Haarkliniek. Dat kan de klager doen via de kanalen zoals beschreven in artikel 4 lid 8.
2. De klacht bevat onderbouwing en wordt ingediend onder vermelding van de naam van de klager.
3. In geval van vertegenwoordiging van de klager wordt bij de commissies een schriftelijke verklaring ingediend waaruit machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
4. De klager kan te allen tijde een klacht indienen bij de interne klachtenfunctionaris, het is geen vereiste om eerst met de beklagde tot een oplossing te komen. Indien klager dit als een

Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	<i>Versie 1.2</i>
		<i>Datum: 13-02-2019</i> <i>Geplande revisie: 08-02-2021</i>

drempel ervaart, kan de klachtenfunctionaris functioneren als mediator.

5. Het indienen van een klacht betekent dat de klager toestemming geeft aan de commissie om intern onderzoek te doen.

**Artikel 10. Uitspraak van de klachtencommissies**

1. De commissies komen uiterlijk binnen 6 weken na datum van ontvangst van de klacht met alle daarbij behorende relevante documenten tot een uitspraak over de ingediende klacht.
2. Indien de in lid 1 vermelde termijn vanwege gegronde redenen niet haalbaar is kan de commissie deze termijn met maximaal 2 weken verlengen. Daarvan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de zorgaanbieder, de klager en de beklagde.

**Artikel 11. Registratie en bewaring**

1. De klachtencommissies dragen zorg voor de registratie van de klachten, die bij haar worden ingediend.
2. Van de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie en documenten bevat:
  - Een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht,
  - Naam, adres en telefoonnummer van de klager,
  - Datum waarop c.q. periode waarin zich de feiten voordeden, die tot de klacht hebben geleid,
  - Datum van indiening van de klacht, inhoud van de klacht,
  - Doel van de klager,
  - Verslag van de resultaten van een eventuele bemiddelingspoging,
  - Verslag van de behandeling in de klachtencommissie,
  - De uitspraak over de klacht met voldoende motivering, vergezeld van eventuele aanbevelingen en het advies aan de directie.
3. Het klachtdossier maakt geen onderdeel uit van het patiëntendossier van de klager.
4. De registratie geschiedt zodanig, dat de privacy van de klager, de beklagde en van eventuele ander betrokken personen is gewaarborgd.

Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	<i>Versie 1.2</i>
		<i>Datum: 13-02-2019</i> <i>Geplande revisie: 08-02-2021</i>

5. De klachtencommissies dragen in samenwerking met de directie zorg voor een goede realisering van de rechten van de geregistreerde. Het betreft hier het recht op mededeling; het recht op inzage en afschrift; het recht op aanvulling correctie en/of vernietiging; het recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden.
6. De commissie legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage in de documenten kunnen krijgen.
7. De registratie en de dossiers worden gedurende een termijn van 3 jaar bewaard. Nadien worden zij zorgvuldig vernietigd.

**Artikel 12. Jaarverslag**

1. De interne klachtenfunctionaris vraagt op bij de externe klachtencommissie het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling en de adviezen van de klachtencommissie. De functionaris stelt jaarlijks op basis van de registratie een verslag op van het aantal. Dit verslag wordt aan de directie uitgebracht. Deze zorgt voor bekendmaking van het jaarverslag, indien deze wordt opgevraagd door een daarvoor in aanmerking komende instantie en / of persoon.
2. Indien de externe commissie geen klachten heeft behandeld vanwege het afhandelen van de interne commissie, dan wordt het verslag zoals omschreven in lid 1, opgesteld door de interne klachtenfunctionaris.
3. De interne klachtenfunctionaris verstrekt op verzoek van de directie een overzicht van de klachten, die in behandeling zijn en de voortgang van de behandeling.

**Artikel 13. Geheimhouding en privacy**

1. Allen, die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot alles wat hen uit hoofde van de behandeling is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of deze redelijkerwijs moeten vermoeden.

Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	<i>Versie 1.2</i>
		<i>Datum: 13-02-2019</i> <i>Geplande revisie: 08-02-2021</i>

2. De klachtencommissies en -functionaris informeren de personen, die zij bij de behandeling van een klacht betreft over de plicht tot geheimhouding.
3. De geheimhoudingsplicht van de commissieleden en functionaris duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de commissie/ aanstelling functie.

**Artikel 14. Kosten van de behandelprocedure**

1. Voor de behandeling van een klacht worden aan de klager en de beklagde geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten van het inroepen van een gemachtigde komen voor rekening van degene, die deze inroept.
3. De kosten van het inroepen van getuigen of deskundigen komen voor rekening van degene, die deze inroept.
4. In het geval er een onoverkomelijk financiële bezwaar voor het indienen van een klacht en/of de behandeling ervan aanwezig is kan de klager bij de directie een gemotiveerd verzoek indienen voor het krijgen van een financiële tegemoetkoming en / of het gebruikmaken van bepaalde faciliteiten van de zorgaanbieder zoals het kopiëren van documenten en het verzenden van stukken.

**Artikel 15. Faciliteiten van de klachtencommissies**

1. De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van de klachtenfunctionaris.
2. Voor de externe klachtencommissie is met DOKh een contract afgesloten en worden jaarlijkse contributies aan afgedragen.

**Artikel 16. Regeling van bezwaar maken**

1. Klager, beklagde of een lid van de klachtcommissies kan bij de klachtencommissie bezwaar maken tegen deelneming van een commissielid aan de behandeling van een klacht. Dit geschiedt met opgave van redenen.
2. Bij de externe commissie wordt het onder lid 1 genoemde bezwaar door de onafhankelijke voorzitter beoordeeld. Bij de klachtenfunctionaris vindt de beoordeling door de directeur plaats.



Visus Haarkliniek	<b>G2 Klachten Regelement Uitgebreid</b>	<i>Versie 1.2</i>
		<i>Datum: 13-02-2019</i> <i>Geplande revisie: 08-02-2021</i>

3. Wanneer het bezwaar gegrond wordt geacht neemt het plaatsvervangende lid deel aan de behandeling van de klacht.
4. Indien een van de betrokkenen bij behandeling van een klacht van mening is dat ten aanzien van de behandeling van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd kan hij daaromtrent schriftelijk en onderbouwd bij de directie een verzoek indienen voor bemiddeling dan wel van het doen van een uitspraak omtrent de vermeende onzorgvuldige behandelprocedure. Deze onderzoekt de ontvangen informatie en treft, na overleg met klachtencommissie, maatregelen.
5. Wanneer de directie naar de mening van de in lid 1 bedoelde persoon onvoldoende heeft gehandeld kan hij het kantongerecht te Rotterdam verzoeken om de zorgaanbieder te gelasten de wet c.q. de klachtenregeling correct na te leven.
6. Het gestelde in lid 5 is slechts uitvoerbaar nadat de directie door de betrokken persoon schriftelijk is aangesproken op correcte naleving van de wet c.q. de klachtenregeling en zij in redelijkheid in staat is gesteld om het verzoek na te komen.

**Artikel 17. Slotbepaling**

1. De klachtencommissie en klachtenfunctionaris werken op een dergelijke manier met in achtneming van de bepalingen van deze klachtregeling.
2. Evaluatie van de klachtenregeling door de directie vindt jaarlijks plaats.
3. Wijziging van de klachtenregeling door de directie vindt plaats na overleg met de klachtencommissie en klachtenfunctionaris.
4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directie na overleg met de klachtencommissie die de klacht behandelt.
5. De revisie van de klachtenregeling is door de directie vastgesteld op 09 februari 2020 en zij treedt in werking op 9 februari 2018.