

Optometristen Vereniging Nederland

Regeling voor de behandeling van klachten van cliënten tegen optometristen

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

Voor de toepassing van hetgeen bij of krachtens deze regeling is bepaald, wordt verstaan onder:

- klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een optometrist;
- gedraging: enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor een cliënt;
- klager: de cliënt, dan wel diens vertegenwoordiger, dan wel, bij overlijden, diens nabestaande(n);
- cliënt: een natuurlijke persoon aan wie de optometrist zorg verleent of heeft verleend;
- commissie: de klachtencommissie, op grond van deze regeling ingesteld door het bestuur van de OVN;
- voorzitter: de voorzitter van de klachtencommissie;
- OVN: Optometristen Vereniging Nederland.

Doel klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het recht doen aan de belangen van de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de optometrische zorg.

Werkings sfeer

Artikel 3

1. Deze regeling is van toepassing op de optometrist als bedoeld in lid 2 alsmede op de voor hem of haar werkzame personen.
2. De regeling geldt voor optometristen die lid zijn van de OVN en niet onder een andere klachtenregeling vallen. Zo'n andere klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Samenstelling commissie

Artikel 4

De commissie bestaat uit ten minste drie en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter. Elk lid heeft een plaatsvervanger. De voorzitter alsmede diens plaatsvervanger is jurist, onafhankelijk en niet werkzaam in de oogzorg. Hij of zij dient ervaring te hebben met klachtenbehandeling en vertrouwd te zijn met het werkveld van de oogzorg. Ten minste twee leden zijn optometrist.

Artikel 5

1. De voorzitter, de overige leden en hun plaatsvervangers worden benoemd door het bestuur van de OVN. Zij worden benoemd voor een termijn van maximaal vier jaar en zijn tweemaal herbenoembaar. Leden van de commissie kunnen niet tevens lid van het bestuur van de OVN zijn.
2. Ter waarborging van de continuïteit kan het bestuur van de OVN een aftreedregeling vaststellen.

Artikel 6

1. Een commissielid dat op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht of wiens onpartijdigheid anderszins onvoldoende gewaarborgd is, treedt voor de behandeling van die klacht terug uit de commissie.
2. Op verzoek van de klager of degene over wie is geklaagd kan een commissielid worden gewraakt wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid onvoldoende gewaarborgd is. Over het verzoek tot wraking beslissen de overige leden van de commissie.

3. In geval van terugtrekking of wraking wordt voor de behandeling van de klacht de plaats van het betreffende commissielid ingenomen door zijn of haar plaatsvervanger.

Artikel 7

Een (plaatsvervangend) lid wordt op diens verzoek ontslag verleend door het bestuur van de OVN. Het lidmaatschap van de commissie eindigt voorts bij overlijden van het (plaatsvervangend) lid.

Artikel 8

Bij disfunctioneren van een commissielid kan het bestuur van de OVN op verzoek van de overige leden van de commissie het betreffende commissielid schorsen dan wel ontslag verlenen. Het verzoek wordt niet gedaan dan nadat de betrokkene over het voornemen daartoe is gehoord.

Artikel 9

De (plaatsvervangende) leden van de commissie kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor uitspraken van de commissie of voor enig ander handelen of nalaten van de commissie.

Artikel 10

Het bestuur van de OVN stelt een regeling vast voor vacatiegelden en onkostenvergoedingen voor de (plaatsvervangende) leden van de commissie.

Artikel 11

Het bestuur van de OVN voegt aan de commissie een ambtelijk secretaris toe en draagt tevens zorg voor adequate ruimtelijke ondersteuning van de commissie.

Reglement van de commissie

Artikel 12

De commissie kan voor haar werkzaamheden en die van haar secretaris een reglement vaststellen.

Indiening klacht

Artikel 13

1. Een klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij het secretariaat van de commissie en bevat tenminste:
 - a. de naam, het adres, het telefoonnummer en zo mogelijk het e-mailadres van de indiener;
 - b. de naam en zo mogelijk het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres van degene tegen wie de klacht is gericht;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
2. Op de ingediende klacht wordt door de secretaris de datum van ontvangst aangetekend.
3. De ontvangst van de klacht wordt door de secretaris binnen twee weken na ontvangst schriftelijk aan de klager bevestigd. Daarbij wordt aan de klager meegedeeld welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd. De klager wordt tevens gewezen op de mogelijkheid van bemiddeling.
4. Als een klacht niet voldoet aan de vereisten van het eerste lid wordt de klager door de secretaris in de gelegenheid gesteld, binnen een daartoe te stellen termijn, zijn klacht aan te vullen. Zonodig verleent de secretaris de nodige hulp bij het formuleren van de klacht.
5. Een afschrift van de klacht wordt binnen twee weken na ontvangst door de secretaris gestuurd aan degene over wie is geklaagd.

Bemiddeling

Artikel 14

1. De secretaris gaat na of partijen bereid zijn tot een bemiddelingsgesprek of dat anderszins aan de klacht tegemoet kan worden gekomen. Zonodig wijst hij een bemiddelaar aan.
2. De bemiddelaar maakt geen deel uit van de commissie.

3. Indien het probleem door bemiddeling of anderszins naar tevredenheid van de klager is opgelost, geeft de klager hiervan blijk door intrekking van de klacht.
4. Indien de klacht niet wordt ingetrokken dan wel indien klager aangeeft bemiddeling niet op prijs te stellen, brengt de commissie partijen ervan op de hoogte dat zij tot behandeling van de klacht overgaat.

Behandeling klacht

Artikel 15

De commissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over (juridische) aansprakelijkheid. In voorkomende gevallen neemt de commissie alleen het gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.

Artikel 16

1. De voorzitter bewaakt de voortgang van de klachtenprocedure.
2. De commissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter dit nodig oordeelt. De voorzitter bepaalt plaats, tijdstip en agenda van de vergadering.
3. De commissie vergadert steeds voltallig. Bij verhindering van een lid wordt diens plaats ingenomen door het plaatsvervangende lid.
4. Indien een hoorzitting wordt gehouden, worden partijen ten minste twee weken voor de zitting schriftelijk daarvoor uitgenodigd.

Artikel 17

1. De commissie stelt degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om uiterlijk binnen drie weken schriftelijk te reageren op de klacht.
2. De commissie kan partijen schriftelijk verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen en/of hun standpunten nader toe te lichten. Ook kan de commissie nader onderzoek (laten) instellen en elders inlichtingen (laten) inwinnen.
3. Voor kennisneming van het optometrisch dossier van de klager heeft de commissie de toestemming van de klager nodig.
4. Tenzij de commissie zich reeds op basis van de schriftelijke stukkenwisseling voldoende voorgelicht acht, stelt zij partijen in de gelegenheid om mondeling en zo mogelijk in elkaars aanwezigheid de klacht nader toe te lichten.
5. De voorzitter leidt de hoorzitting, ziet toe op de ordelijke gang van zaken en is bevoegd alle daartoe geëigende maatregelen te nemen.
6. De hoorzitting is besloten.
7. Van het horen van partijen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
8. De commissie kan getuigen en deskundigen horen. Indien hieraan kosten zijn verbonden behoeft zij hiervoor de voorafgaande goedkeuring van het bestuur van de OVN. De eventuele kosten van een door partijen uitgenodigde getuige of deskundige zijn voor rekening van de betrokken partij.
9. De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan door een advocaat of een andere persoon die hun vertrouwen geniet. Ook kunnen zij zich laten vertegenwoordigen. Van een vertegenwoordiger kan worden verlangd dat deze een daartoe strekkende machtiging overlegt, tenzij de vertegenwoordiger advocaat is.

Artikel 18

1. De secretaris stelt een verslag van de hoorzitting op.
2. Het verslag vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.
3. Het verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.

Artikel 19

1. De voorzitter kan een klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond verklaren.
2. Tenzij de klacht bij voorzittersbeslissing is afgedaan, geeft de commissie binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de ontvankelijkheid c.q. de gegrondheid van de klacht.
3. De commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen voor het treffen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
4. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen oordeel.

5. De commissieleden beslissen zonder last of ruggespraak.
6. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.
7. Het oordeel wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.
8. Het oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen worden ter kennis gebracht aan de klager en degene over wie is geklaagd. Het bestuur van de OVN ontvangt een geanonimiseerd afschrift van het oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen.
9. Indien naar het oordeel van de commissie de termijn van tien weken, als bedoeld in het tweede lid, ontoereikend is voor het geven van een oordeel over de klacht kan zij deze verlengen. Daarvan stelt de commissie de klager en degene over wie is geklaagd in kennis onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden gegeven.

Artikel 20

1. Van een uitspraak van de commissie staat geen hoger beroep open.
2. De klager behoudt het recht zich te wenden tot elke andere geëigende instantie ter behandeling van de klacht.

Artikel 21

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie deelt degene over wie is geklaagd de klager en de commissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij naar aanleiding van het daarin vervatte oordeel c.q. de daarin geformuleerde aanbevelingen maatregelen neemt en zo ja, welke.
2. Indien het niet mogelijk is de in lid 1 bedoelde mededeling binnen vier weken te doen, geeft degene over wie is geklaagd daarvan schriftelijk bericht aan de klager en de commissie onder vermelding van de reden van de overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen hij de bedoelde schriftelijke mededeling zal doen.

Slotbepalingen

Artikel 22

De klachtenprocedure is kosteloos. Eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen alsmede van door partijen uitgenodigde getuigen en deskundigen zijn voor rekening van de betrokken partij.

Artikel 23

De leden van de commissie en de andere personen die bij de klachtenprocedure zijn betrokkenen betrachten geheimhouding ten aanzien van al hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klachtenprocedure bekend wordt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht, een rechterlijk bevel hiertoe noopt dan wel de noodzaak van openbaarmaking voortvloeit uit de klachtenbehandelingstaak. De geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de commissie.

Artikel 24

De commissie brengt elk jaar vóór 1 april een verslag uit van haar werkzaamheden in het voorgaande jaar.

Artikel 25

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

Artikel 26

Dit reglement kan worden gewijzigd door de Algemene Ledenvergadering van de OVN. Wijzigingen worden voorgesteld door het Bestuur van de OVN, gehoord de commissie.

Artikel 27

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2009
2. Dit reglement kan worden aangehaald als Klachtenregeling Optometrie.

Dit reglement is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van de OVN op 16 juni 2008.