



De Organisatie van Nederlandse Tandprothetici hecht waarde aan een goede afwikkeling van uw klacht. In dit klachtenreglement worden de basisprincipes beschreven voor de behandeling van uw klacht.

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE ONT

Inhoudsopgave

Considerans		2
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	3
Artikel 1.1	Begripsbepalingen	3
Artikel 1.2	Grondslag reglement	3
Hoofdstuk 2	Eerste opvang en bemiddeling	4
Artikel 2.1	De klachtenopvang- en bemiddelingscommissie	4
Artikel 2.2	Melding van een klacht	4
Artikel 2.3	Procedure eerste opvang en bemiddeling	4
Artikel 2.4	Geheimhouding	5
Hoofdstuk 3	De klachtencommissie	6
Artikel 3.1	Instellen van een klachtencommissie	6
Artikel 3.2	Kosten van de leden van de klachtencommissie	6
Artikel 3.3	Registratie en bewaring	6
Artikel 3.4	Verslaglegging door de klachtencommissie	7
Hoofdstuk 4	Procedure voor behandeling door de klachtencommissie	8
Artikel 4.1	Melding van een klacht	8
Artikel 4.2	Eerste fase behandeling van de klacht door de klachtencommissie	8
Artikel 4.3	Tweede fase behandeling van de klacht door de klachtencommissie	8
Artikel 4.4	Uitspraak van de klachtencommissie	9
Artikel 4.5	Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie	10
Artikel 4.6	Procedure bij een ernstige situatie met een structureel karakter	10
Artikel 4.7	Geen hoger beroep	10
Hoofdstuk 5	Overige bepalingen inzake de klachtenprocedure	11
Artikel 5.1	Vertegenwoordiging	11
Artikel 5.2	Geheimhouding	11
Artikel 5.3	Bezwaar tegen deelneming lid klachtencommissie aan de klachtenbehandeling	11
Artikel 5.4	Kosten klachtenprocedure	11
Artikel 5.5	Schade	11
Hoofdstuk 6	Slotbepalingen	12
Artikel 6.1	Vaststelling, evaluatie en wijziging van het reglement	12

Considerans

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector verplicht elke zorgaanbieder een regeling te treffen voor het behandelen van klachten van cliënten. Het betreft een interne regeling die voorziet in een aantal procedurele waarborgen voor een onafhankelijke behandeling van klachten van zorggebruikers. Voor de toepassing van deze wet heeft het bestuur van de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici het onderhavige reglement vastgesteld.

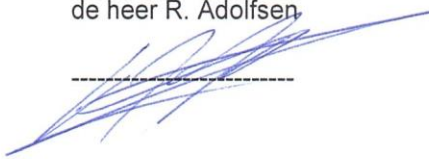
Het reglement heeft het doel recht te doen aan de individuele klager door hem een procedure voor eerste opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden. Daarbij staat het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van de klager en de aangeklaagde tandprotheticus voorop. Een bijkomend doel is het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van de tandprotheticus door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van de tandprotheticus over het aanbrengen van verbeteringen in de zorgverlening.

Het reglement hanteert als uitgangspunt een vlotte afhandeling van de klacht. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde tandprotheticus. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kan de klacht worden besproken met de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie, die bemiddelend kan optreden. Mocht ook deze weg niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan heeft de klager de mogelijkheid zich te wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie, wier onafhankelijkheid onder meer tot uitdrukking komt in haar samenstelling. Het beginsel van hoor en wederhoor van de klager en de aangeklaagde tandprotheticus wordt steeds in acht genomen.

Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en de aangeklaagde tandprotheticus staat in elke fase voorop. De leden van genoemde commissies en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Namens het Bestuur van de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici,

de heer R. Adolfsen



datum: 7 april 2015

plaats: Enschede

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

1. Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:
 - a. cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van een bij de ONT aangesloten tandprotheticus en iedere bij deze persoon rechtstreeks betrokkene of belanghebbende, onder wie een nabestaande of (wettelijk) vertegenwoordiger.
 - b. ONT: Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici, Postbus 1312, 2130 EK Hoofddorp, e-mail: info@ont.nl, internet: www.ont.nl.
 - c. gedraging: enig handelen of nalaten in het kader van de zorgverlening en/of in verband met van de kwaliteit van de (geplaatste of geleverde) prothese alsmede het nemen van een besluit te dier zake door een bij de ONT aangesloten tandprotheticus of diens werknemer dat gevolgen heeft voor een cliënt.
 - d. klacht: een telefonisch, schriftelijk of per mail ingediende uiting van onvrede over een gedraging van een bij de ONT aangesloten tandprotheticus of diens werknemer.
 - e. klager: een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie en/of de klachtencommissie.
 - f. beklaagde: de tandprotheticus jegens wie de klacht zich richt.
 - g. klachtenopvang- en bemiddelingscommissie: een door het bestuur van de ONT ingestelde commissie belast met de eerste opvang van de klager en bemiddeling tussen de klager en de beklaagde.
 - h. klachtencommissie: een door het bestuur van de ONT op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector ingestelde klachtencommissie belast met de behandeling van klachten ingesteld jegens een bij de ONT aangesloten tandprotheticus door een klager.

Artikel 1.2 Grondslag reglement

Dit reglement dient ter uitvoering van de Wet van 29 mei 1995, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector).

Hoofdstuk 2 Eerste opvang en bemiddeling

Artikel 2.1 De klachtenopvang- en bemiddelingscommissie

1. Het bestuur van de ONT draagt zorg voor het bestaan van een klachtenopvang- en bemiddelingscommissie. Deze commissie bestaat uit ten minste twee klachtenbemiddelaars en de voorzitter van de ONT.
2. De klachtenopvang- en bemiddelingscommissie heeft de taak de klager een eerste opvang te bieden en de kwestie in der minne op te lossen.
3. De klachtenopvang- en bemiddelingscommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend. Zij draagt tevens zorg voor registratie van de bemiddelingspogingen in een daartoe bestemd logboek.
4. Met inachtneming van de wettelijke voorschriften in de Wet Bescherming Persoonsgegevens wordt het logboek niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

Artikel 2.2 Melding van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen tot zes maanden na het plaatsvinden van de gedraging waarover geklaagd wordt, tenzij van de klager redelijkerwijs niet kon worden verlangd binnen die termijn te klagen.
2. Een klacht kan telefonisch (023-5249387), schriftelijk (postbus 1312, 2130 EK Hoofddorp) of per mail (kc@ont.nl) worden gemeld bij het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie. Alvorens de klacht in behandeling te nemen, wordt de klager verzocht een daartoe bestemd klachtformulier in te vullen.
3. Indien een klacht naar het oordeel van het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie onvoldoende informatie bevat, stelt het de klager in de gelegenheid om binnen twee weken na ontvangst van de klacht duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 2.3 Procedure eerste opvang en bemiddeling

1. Het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie zendt binnen een week na ontvangst van het klachtformulier een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin hij tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie stelt de klager bij de ontvangstbevestiging op de hoogte van de klachtaspecten die in de klachtenbehandeling worden betrokken en vraagt aan de klager schriftelijke toestemming (bij wijze van een schriftelijke machtiging) voor inzage door de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie in de voor de beoordeling relevante medische gegevens.
2. Het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie maakt na ontvangst van het ingevulde en ondertekende klachtformulier en de schriftelijke machtiging, binnen een week melding van de klacht aan de leden van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie, tenzij klager te kennen heeft gegeven geen bemiddeling te wensen. In dat geval wordt het klachtformulier vergezeld van de schriftelijke machtiging voor inzage in de medische gegevens binnen een week doorgestuurd naar de klachtencommissie (**zie hoofdstuk 3 en verder**).
3. Eén van de klachtenbemiddelaars van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie zoekt binnen een week na ontvangst van het bericht van het secretariaat aan de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie telefonisch contact met de klager en de beklagde, teneinde hun standpunt te vernemen en de kwestie in der minne op te lossen.
4. Indien telefonisch contact geen bevredigend resultaat met zich brengt, worden de klager en de beklagde verzocht hun standpunt binnen een maand na het contact schriftelijk te onderbouwen. De onderzoekende klachtenbemiddelaar vraagt de relevante medisch gegevens op en beoordeelt deze gegevens. De onderzoekende klachtenbemiddelaar bespreekt op basis van zijn bevindingen de klacht met de tweede klachtenbemiddelaar. Bij een complexe zaak wordt de

voorzitter van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie betrokken. Zo nodig wordt, met toestemming van de klager, een niet betrokken tandprotheticus verzocht een second opinion te geven op basis van de medische gegevens van de klager.

5. Zowel de klager als de beklaagde ontvangt binnen een maand na de gezamenlijke bespreking van de klacht en de beoordeling van de medische gegevens alsmede – in een voorkomend geval – de second opinion een brief met de bevindingen van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie. In het geval de bevindingen aanleiding hebben gegeven om de beklaagde een advies te geven, wordt hiervan melding gemaakt.
6. Indien de klager van mening is dat de eerste opvang en bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, dan kan hij een klacht indienen bij de klachtencommissie (**zie hoofdstuk 3 en verder**). In dat geval worden het klachtformulier, de schriftelijke machtiging en de reeds ontvangen medische gegevens binnen een week na kennisname van de wens van de klager aan de klachtencommissie doorgeleid.

Artikel 2.4 Geheimhouding

1. Ieder lid van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem bij de bede of redelijkerwijs had kunnen vermoeden.
2. De geheimhoudingsplicht van commissieleden duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie.
3. De privacy van de klager en de beklaagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 3.1 Instellen van een klachtencommissie

1. Het bestuur van de ONT draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van het bestuur werkzame klachtencommissie. Het bestuur stelt een klachtencommissie in en benoemt ten minste drie leden, te weten:
 - a. een voorzitter, niet zijnde een werkgever, werknemer of directe collega van de beklagde en niet aangesloten bij de ONT,
 - b. een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op het terrein van de tandprotheticus, niet zijnde een werkgever, werknemer of directe collega van de beklagde;
 - c. een derde lid, niet zijnde een werkgever, werknemer of directe collega van de beklagde.
2. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht.
3. Voor ieder lid van de klachtencommissie kan desgewenst door het bestuur van de ONT een plaatsvervangend lid worden aangewezen.
4. De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie geschiedt voor een periode van vier jaar. Zij kunnen steeds voor twee aansluitende periodes van vier jaar worden herbenoemd. De leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur van de ONT voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.
5. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het bestuur van de ONT, dat zo spoedig mogelijk in opvolging voorziet, één en ander met inachtneming van het hiervoor bepaalde.
6. Het bestuur van de ONT draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie.
7. De leden van de klachtencommissie worden door de ONT gevrijwaard van aansprakelijkheid die zou kunnen voortvloeien uit hun werkzaamheden voor de klachtencommissie.

Artikel 3.2 Kosten van de leden van de klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie ontvangen van de ONT een vooraf overeengekomen vergoeding.

Artikel 3.3 Registratie en bewaring

1. De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.
2. Voor de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden dat ten minste de volgende informatie en stukken bevat:
 - naam, adres en telefoonnummer van de klager;
 - naam van de aangeklaagde(n) en locatie van de beroepsuitoefening;
 - de datum en periode waarin de feiten zich hebben voorgedaan;
 - datum van schriftelijke indiening van de klacht bij de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie op het daartoe bestemde formulier;
 - de inhoud van de klacht;
 - doel van de klacht;
 - een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht;
 - verslag van een eventueel gesprek met betrokkenen;
 - vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken;
 - verslag van de behandeling in de klachtencommissie;
 - een uitspraak over de klacht en de motivering die tot de uitspraak heeft geleid;
 - de reactie van de beklagde indien een aanbeveling is gedaan.
3. De klachtencommissie legt een archief aan waar de dossiers worden bewaard, op zodanige wijze dat geen inzage mogelijk is door onbevoegden.

4. Met inachtneming van de wettelijke voorschriften in de Wet Bescherming Persoonsgegevens wordt het klachtendossier niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

Artikel 3.4 Verslaglegging door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar op basis van de registraties een openbaar verslag op ten behoeve van (het jaarverslag van) de ONT. Dit verslag geeft het volgende weer:
 - a. een beknopte beschrijving van het onderhavige reglement;
 - b. de wijze waarop het reglement onder de aandacht van cliënten wordt gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten;
 - e. de wijze van behandeling;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
2. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.
3. De ONT zendt het verslag van de klachtencommissie voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Hoofdstuk 4 Procedure voor behandeling door de klachtencommissie

Artikel 4.1 Melding van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen tot zes maanden na het plaatsvinden van de gedraging waarover geklaagd wordt, tenzij van de klager redelijkerwijs niet kon worden verlangd binnen die termijn te klagen.
2. Een klacht kan telefonisch (023-5249387), schriftelijk (postbus 1312, 2130 EK Hoofddorp) of per mail (kc@ont.nl) worden gemeld bij het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie. Alvorens de klacht in behandeling te nemen, wordt de klager verzocht een daartoe bestemd klachtformulier in te vullen.
3. Indien een klacht naar het oordeel van het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie onvoldoende informatie bevat, stelt het de klager in de gelegenheid om binnen twee weken na ontvangst van de klacht duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 4.2 Eerste fase behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie zendt binnen een week na ontvangst van het klachtformulier een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie stelt de klager bij de ontvangstbevestiging op de hoogte van de klachtaspecten die in de klachtenbehandeling worden betrokken en vraagt aan de klager schriftelijke toestemming (bij wijze van een schriftelijke machtiging) voor inzage door de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie in de voor de beoordeling relevante medische gegevens.
2. Het secretariaat van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie maakt na ontvangst van het ingevulde en ondertekende klachtformulier en de schriftelijke machtiging, binnen een week melding van de klacht aan de leden van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie, tenzij de klager te kennen heeft gegeven geen bemiddeling te wensen. In dat geval wordt het klachtformulier vergezeld van de schriftelijke machtiging voor inzage in de medische gegevens binnen een week doorgestuurd naar de klachtencommissie. Indien de klacht na bemiddeling is doorgeleid aan de klachtencommissie, ontvangt de klachtencommissie tevens de reeds ontvangen medische gegevens van de klachtenopvang- en bemiddelingscommissie (**zie hoofdstuk 2**).
3. De klachtencommissie doet binnen twee weken na ontvangst van het klachtformulier en de schriftelijke machtiging voor inzage in de relevante medische gegevens, mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklagde. De beklagde heeft twee weken de tijd om daarop schriftelijk te reageren. De schriftelijke reactie van de beklagde wordt vervolgens binnen twee weken na ontvangst in kopie toegezonden aan de klager.
4. De klachtencommissie kan de hiervoor genoemde termijnen, indien nodig, op dringend en gemotiveerd verzoek verlengen.

Artikel 4.3 Tweede fase behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt na ontvangst van het klachtformulier en de reactie van de beklagde binnen redelijke termijn een datum vast waarop de klacht wordt behandeld en doet daarvan schriftelijk mededeling aan de klager en de beklagde. De klager wordt daarbij van de samenstelling van de klachtencommissie op de hoogte gesteld (namen en functies).
2. De behandeling van de klacht vindt plaats door de voorzitter of diens plaatsvervanger, de secretaris of diens plaatsvervanger en de andere twee leden van de klachtencommissie of hun plaatsvervangers. Zij dragen zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van hun bijeenkomsten.
3. De klachtencommissie stelt voorafgaand aan de behandeling van de klacht zelfstandig een onderzoek in en vraagt (indien niet reeds ontvangen) medische gegevens op, zulks met gebruik van de schriftelijke machtiging daartoe van de klager.

4. De in een voorkomend geval aan de klachtencommissie door partijen verstrekte schriftelijke stukken worden door de klachtencommissie tevens in kopie verstrekt aan de wederpartij. Stukken kunnen worden ingediend tot twee weken voor de opgegeven datum van behandeling.
5. De klager en de beklagde hebben voorafgaand aan de vastgestelde datum van behandeling recht op inzage van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht én waarover de klachtencommissie beschikt. Dit recht op inzage geldt alleen als daarmee niet de privacy van derden in het geding is. In voorkomende gevallen kan de klachtencommissie bepalen dat sommige medische gegevens niet rechtstreeks aan de klager, maar aan een door deze aan te wijzen vertrouwensarts ter beschikking worden gesteld.
6. De klager, de beklagde, alsmede eventuele bij de procedure betrokkenen andere personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor een mondelinge behandeling. De klager en de beklagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen of kunnen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De klachtencommissie respecteert deze wens.
7. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
8. De klachtencommissie kan voorafgaand aan de behandeling in het kader van haar onderzoek externe deskundigen raadplegen of oproepen voor de mondelinge behandeling, indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
9. De klachtencommissie kan tijdens de mondelinge behandeling getuigen horen voor zover dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
10. De secretaris van de klachtencommissie maakt van de mondelinge behandeling een verslag op.
11. De klager kan zijn klacht voorafgaand en tijdens de behandeling intrekken. Van de intrekking volgt een schriftelijke bevestiging. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

Artikel 4.4 Uitspraak van de klachtencommissie

1. Nadat het onderzoek en de behandeling zijn gesloten, komt de klachtencommissie binnen acht weken tot één van de volgende beslissingen:
 - a. de klager is niet ontvankelijk;
 - b. de klachtencommissie is onbevoegd om van de klacht kennis te nemen;
 - c. de klacht is ongegrond;
 - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. De klachtencommissie doet geen uitspraak omtrent eisen tot schadevergoeding en vorderingen tot terugbetaling van kosten.
3. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van acht weken te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan de klager en aan de beklagde gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
4. Niet ontvankelijkheid kan voortvloeien uit de volgende omstandigheden:
 - a. de klacht is anoniem ingediend;
 - b. de klacht heeft geen betrekking op een bij de ONT aangesloten tandprotheticus;
 - c. de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming is vereist);
 - d. een gelijke klacht van de klager is nog bij de klachtencommissie in behandeling;
 - e. de klacht is al eerder in behandeling geweest en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan;
 - f. door het tijdsverloop kan de klacht redelijkerwijs niet meer worden beoordeeld.
5. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager in zijn klacht niet ontvankelijk is of de klachtencommissie onbevoegd is om over de klacht te beslissen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.

6. In geval van een gegrondverklaring van de klacht kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de beklagde gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen. Aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies.
7. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd op schrift gesteld, ondertekend en gedateerd. De beslissing wordt binnen vijf werkdagen na het gereed komen van de beslissing toegezonden aan de klager en aan de beklagde.
8. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager en de beklagde.

Artikel 4.5 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, stuurt de beklagde binnen een maand na ontvangst van de beslissing een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de beslissing aan de klager met afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien wordt voorzien dat de termijn niet kan worden gehaald, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en de klachtencommissie meegedeeld.
2. Indien de klachtencommissie aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat voormelde reactie het voornemen van de beklagde hoe hij met de aanbeveling van de klachtencommissie zal omgaan.

Artikel 4.6 Procedure bij een ernstige situatie met een structureel karakter

1. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
2. Indien de klachtencommissie bij haar onderzoek concludeert dat de klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, wordt hiervan binnen vijf werkdagen mededeling gedaan aan de beklagde vergezeld van het verzoek om het nemen van de in dat verband noodzakelijk maatregelen, zulks binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de omstandigheden, maar in geen geval langer dan twee maanden.
3. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de beklagde noodzakelijke maatregelen heeft getroffen, volgt een melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In de melding zijn de gegevens van de klager geanonimiseerd.

Artikel 4.7 Geen hoger beroep

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector voorziet niet in een beroepsmogelijkheid tegen beslissingen van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 5. Overige bepalingen inzake de klachtenprocedure

Artikel 5.1 Vertegenwoordiging

1. Een klager en een beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
2. Wettelijke vertegenwoordiging is verplicht indien de klager de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt en/of de klager in verband met wilsonbekwaamheid een wettelijk vertegenwoordiger (curator, mentor, persoonlijk gemachtigde) heeft.

Artikel 5.2 Geheimhouding

1. Ieder lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en waarvan hij het vertrouwelijk karakter kende of redelijkerwijs had kunnen vermoeden.
2. De geheimhoudingsplicht van commissieleden duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie.
3. De privacy van de klager en de beklagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.

Artikel 5.3 Bezwaar tegen deelneming lid klachtencommissie aan de klachtenbehandeling

De klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van zijn klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt een plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

Artikel 5.4 Kosten klachtenprocedure

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen, adviseurs en/of deskundigen heeft ingeschakeld, dient hij de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

Artikel 5.5 Schade

In geval van schade en/of terugvordering van kosten heeft de klager de mogelijkheid zich tot de civiele rechter te wenden.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 6.1 Vaststelling, evaluatie en wijziging van het reglement

1. Dit reglement is vastgesteld op 20 maart 2015 en wordt aangehaald als Reglement Klachtencommissie ONT.
2. Het reglement treedt in werking op 10 april 2015.
3. Een evaluatie van deze regeling zal door ONT plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de vier jaar.
4. Bij wijziging van het reglement worden de leden van de klachtencommissie gehoord.