



Reglement klachtenafhandeling

**Roessingh, Centrum voor Revalidatie Enschede
definitief**

Enschede
13 april 2021

Documentsoort	Auteur	Eigenaar	Datum	Status	Versie	Evaluatiedatum
Beleidsdocument	Secretaris raad van bestuur	Raad van bestuur	<u>13-4-2021</u>	<input type="checkbox"/> Concept <input checked="" type="checkbox"/> Vastgesteld	Versie 1.3	Klik hier als u een datum wilt invoeren.

Inhoudsopgave

Artikel	Omschrijving	Pagina
Artikel 1-	Begrippen	3
Artikel 2-	Doelstellingen van de klachtenregeling	3
Artikel 3-	Uitgangspunten bij de afhandeling van klachten	3
Artikel 4-	Indienen van een klacht	4
Artikel 5-	Positie van de klachtenfunctionaris	4
Artikel 6-	Taken van de klachtenfunctionaris	4
Artikel 7-	Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris	5
Artikel 8-	Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris	5

Artikel 1- Begrippen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- een klacht: het schriftelijk kenbaar maken van onvrede, door of namens een patiënt, over een ondergane afhandeling, of bejegening in, of vanwege Roessingh;
- de klager: de patiënt, diens vertegenwoordiger(s) (in de zin van art. 7:465 Burgerlijk Wetboek (BW)) of de nabestaande(n) van een overleden patiënt (in de zin van art. 1 lid 1 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, hierna te noemen: 'Wkkgz'), die een klacht heeft ingediend;
- de klachtenfunctionaris: de functionaris die informatie en advies verstrekt naar aanleiding van vragen en klachten aan patiënten, onder aanbod van advisering en/of bemiddeling bij de eventuele verdere afhandeling van de klacht. Lees waar klachtenfunctionaris vermeld wordt, ook waarnemend klachtenfunctionaris;
- waarnemend klachtenfunctionaris: degene binnen de instelling die in afwezigheid van de klachtenfunctionaris voorkomende klachten afhandelt;
- de klachtenafhandeling: alle acties van de klachtenfunctionaris ten aanzien van de ingediende klacht, het onderzoek door de instelling naar de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid en de daarop gebaseerde schriftelijke reactie naar de klager;
- de geschillencommissie: de, externe, door de minister erkende geschillencommissie, waarbij de instelling is aangesloten Geschillencommissie Zorginstellingen voor het onafhankelijk onderzoeken en behandelen van klachten en het doen van een bindende uitspraak;
- de instelling: Roessingh, Centrum voor Revalidatie, gevestigd te Enschede;
- betrokkene: betrokkene persoon/ personen in de instelling;
- raad van bestuur: hoogst leidinggevende orgaan;
- sectormanagement: de bedrijfskundig manager en de medisch manager die samen integraal leidinggeven aan de sector;
- manager: leidinggevende van een sector, of afdeling binnen de instelling.

Artikel 2- Doelstellingen van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doelstellingen:

1. het voorzien in een regeling voor de afhandeling van klachten, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden;
2. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen de patiënt en de betrokkene/ instelling, gebaseerd op gelijkwaardigheid van de klager en de betrokkene;
3. recht doen aan de individuele klager en betrokkene;
4. het systematisch verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de zorgverlening en vervolgens beter in te kunnen spelen op de behoeften van de patiënten in het algemeen.

Artikel 3- Uitgangspunten bij de afhandeling van klachten

Uitgangspunten bij de klachtenafhandeling zijn:

Een onafhankelijke afhandeling van klachten, verankerd in een onpartijdige ondersteuning en/of bemiddeling voor de klager door een klachtenfunctionaris.

1. Efficiënte afhandeling van klachten doordat de zorgaanbieder binnen zes weken, eventueel verlengd met vier weken als dat naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, een schriftelijke mededeling doet waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en bij een gegrondverklaring van de klacht, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn (algemene of op de patiënt gerichte) maatregelen waartoe is besloten zullen worden gerealiseerd. Over een prognose van de termijn van afhandeling van de klacht en over een eventueel noodzakelijk geachte verlenging van de termijn, wordt klager schriftelijk op de hoogte gesteld;

2. toepassing van hoor en wederhoor, met klager en betrokkene, bij de afhandeling van klachten; relevante stukken die betrekking hebben op de afhandeling van klachten worden aan beide partijen ter kennis gebracht;
3. een vertrouwelijke en zorgvuldige afhandeling en registratie van alle gegevens die betrekking hebben op de klager en de betrokkene. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen bij de afhandeling van een klacht bekend geworden is;
4. Een overdracht van de klachtafhandeling aan derden als de klacht het handelen of nalaten van deze derden betreft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven. De zorgaanbieder bevordert een integrale afhandeling van een klacht die zowel onder zijn verantwoordelijk valt als onder de verantwoordelijkheid van een andere zorgaanbieder;
5. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt voorzien in een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven. De afhandeling van deze klacht vindt plaats door of namens de zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

Artikel 4- Indienen van een klacht

1. De klager wendt zich bij voorkeur tot de betrokkene op wie de klacht betrekking heeft, om te trachten via overleg tot een oplossing te komen.
2. De klager kan bij het bespreken van de klacht met de betrokkene de advisering en/of de bemiddeling inroepen van de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.
3. Klager ontvangt na de ondersteuning en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris een schriftelijke reactie van de instelling binnen zes weken (met een eventuele verlenging van deze termijn met vier weken als dat nodig blijkt voor het onderzoeken van de klacht). In deze reactie wordt opgenomen op welke wijze de klachtenafhandeling heeft plaatsgevonden, wat het gemotiveerde oordeel van de instelling over de klacht is en of hij maatregelen neemt, met vermelding wat die inhouden en op welke termijn ze worden uitgevoerd. Indien de schriftelijke reactie van de instelling naar de mening van de klager niet voldoet, kan hij schriftelijk en gemotiveerd de klacht indienen bij de geschillencommissie voor een bindende uitspraak. Het indienen van een klacht direct bij de geschillencommissie (zonder deze eerst bij de zorginstelling te hebben ingediend) is ook mogelijk als van de klager niet in redelijkheid kan worden verlangd dat hij zich met de klacht eerst tot de instelling wendt of wanneer de klachtenafhandeling door de instelling niet voldoet aan de Wkkgz.
4. De klager kan zijn klacht ook laten indienen door een persoon, die hij daartoe schriftelijk heeft gemachtigd.

Artikel 5- Positie van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is autonoom in zijn inhoudelijk functioneren.
2. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op bij de afhandeling van klachten en bij bemiddelingspogingen. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn bij de aangelegenheden waarop de klacht betrekking heeft.
3. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet uit hoofde van werkzaamheden vanuit zijn functie wordt benadeeld in zijn positie binnen de zorgaanbieder, gewaarborgd wordt dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden kan verrichten overeenkomstig de Wkkgz, de voor haar/hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

Artikel 6- Taken van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris informeert en adviseert de klager over mogelijkheden en de eventuele aanpak van de indiening van een klacht.
2. De klachtenfunctionaris probeert de aard en de oorzaak van een klacht te achterhalen. Indien mogelijk geeft hij informatie naar aanleiding van een klacht en probeert, na verkregen toestemming van de klager, direct tot een oplossing te komen.
3. De klachtenfunctionaris informeert het betreffend sectormanagement. Deze informeert zo nodig en tijdig de raad van bestuur.
4. De klachtenfunctionaris doet, zo nodig, na verkregen toestemming van de klager, een bemiddelingspoging. Tijdens de bemiddeling onderhoudt de klachtenfunctionaris contact met de klager en de overige betrokkenen bij de klacht.
5. De klachtenfunctionaris verifieert of een (bemiddelings)gesprek een voor de klager bevredigend resultaat heeft opgeleverd en stelt de betrokkenen bij de klacht op de hoogte van het standpunt van de klager.
6. De klachtenfunctionaris zorgt voor een efficiënte afhandeling van de klacht (advisering en/of bemiddeling en een reactie op de klacht door de instelling) binnen zes weken, met zo nodig een verlenging met vier weken.
7. De klachtenfunctionaris registreert de tijdens de procedure verkregen gegevens en het resultaat van de procedure. De registratie staat onder beheer van de klachtenfunctionaris.
De klachtenfunctionaris bewaart gegevens niet langer dan voor het doel noodzakelijk is, op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Jaarlijks brengt de klachtenfunctionaris een verslag uit van zijn werkzaamheden aan de raad van bestuur en aan het managementteam.
8. De klachtenfunctionaris adviseert de raad van bestuur en het sectormanagement periodiek ten aanzien van benodigde verbeteringen in de kwaliteit van de zorgverlening.
9. De klachtenfunctionaris houdt de instelling op de hoogte van de voortgang van de klachtenafhandeling.

Artikel 7- Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen Roessingh met relevante personen te overleggen en informatie te verzamelen.
2. De klachtenfunctionaris is bevoegd om bemiddelingsgesprekken te arrangeren. Indien de klager en de betrokkene daarmee instemmen kan de klachtenfunctionaris als bemiddelaar optreden. Indien betrokkene niet instemt met een bemiddelingsgesprek, wordt dit door de klachtenfunctionaris gemeld bij de raad van bestuur.
3. De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het uitbrengen van adviezen aan raad van bestuur en het management met betrekking tot mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening.
4. De klachtenfunctionaris is bevoegd, gezien de hoeveelheid klachten of de aard van de klacht, na afstemming met de collega (waarnemend) klachtenfunctionaris de klacht over te dragen naar de collega.
5. De (waarnemend) klachtenfunctionaris is na schriftelijke machtiging daartoe door de patiënt bevoegd tot inzage van het elektronisch patiëntendossier

Artikel 8- Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is tijdens kantooruren (telefonisch) bereikbaar.
Als de patiënt een klacht wil indienen bij de externe geschillencommissie kan hij het reglement van de geschillencommissie opvragen via de klachtenfunctionaris.

De laatste versie van het reglement is goedgekeurd op 1 februari 2016. Deze versie vervangt de vorige versie met ingang van 13 april 2021.



C.M. van Gestel
Raad van bestuur