



# Roessingh

Centrum voor Revalidatie

## Reglement Klachtenafhandeling

Februari 2016

Roessingh, Centrum voor Revalidatie  
Postbus 310  
7500 AH ENSCHEDE  
Tel.: 053-4875 875  
Fax: 053-4339 655

## Inhoudsopgave

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

## Begrippen

### Artikel 1

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- een klacht:  
het kenbaar maken van onvrede, door of namens een cliënt, over een ondergane afhandeling of bejegening in, of vanwege Roessingh;
- de klager:  
de cliënt die zijn onvrede kenbaar wil maken;
- de klachtenfunctionaris:  
de functionaris die informatie en advies verstrekt naar aanleiding van vragen en klachten aan cliënten, onder aanbod van ondersteuning (bijvoorbeeld via bemiddeling) bij de eventuele verdere afhandeling van de klacht;
- de klachtenafhandeling:  
alle acties van de klachtenfunctionaris ten aanzien van de ingediende klacht, het onderzoek door de zorgaanbieder 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 voor het onafhankelijk onderzoeken en behandelen van klachten en het doen van een bindende uitspraak;
- de instelling:  
Roessingh, Centrum voor Revalidatie, gevestigd te Enschede;
- aangeklaagde:  
degene op wie een klacht betrekking heeft.

## **Doelstellingen van de klachtenregeling**

### **Artikel 2**

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 cliënt en de instelling, gebaseerd op gelijkwaardigheid van de klager en de aangeklaagde;
3. recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde;
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 cliënten in het algemeen.

## **Uitgangspunten bij de afhandeling van klachten**

### **Artikel 3**

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 door de zorgaanbieder binnen zes weken, eventueel verlengd met 4 weken als dat nodig is voor een goed onderzoek van de klacht;
2. toepassing van hoor en wederhoor bij de afhandeling van klachten; 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 aangeklaagde. De klachtenfunctionaris, alsmede de waarnemend klachtenfunctionaris, hebben 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 hiermee niet instemt. De zorgaanbieder bevordert een integrale afhandeling van een klacht die zowel onder zijn verantwoordelijk valt als onder de verantwoordelijkheid een andere zorgaanbieder.

## **Indienen van een klacht**

### **Artikel 4**

1. De klager wendt zich bij voorkeur tot de medewerker 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 medewerker de ondersteuning en/of de bemiddeling inroepen van de klachtenfunctionaris van Roessingh.
3. Klager ontvangt na de ondersteuning en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder binnen 6 weken (met een eventuele verlenging van deze termijn met 4 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 zorgaanbieder over de klacht is en of hij maatregelen neemt, met vermelding wat die inhouden en op welke termijn ze worden uitgevoerd.

4. Indien de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder naar de mening van de klager niet voldoet, kan hij/zij 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 alleen mogelijk als van de klager niet in redelijkheid kan worden verlangd dat hij/zij zich met de klacht eerst tot de zorgaanbieder wendt of wanneer de klachtenafhandeling door de zorgaanbieder niet voldoet aan de Wkkgz.
5. De klager kan zijn klacht ook doen indienen door een persoon, die hij daartoe schriftelijk heeft gemachtigd.

## **Positie van de klachtenfunctionaris**

### **Artikel 5**

1. De klachtenfunctionaris is autonoom in haar inhoudelijk functioneren.
2. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op bij de afhandeling van klachten en bij bemiddelingspogingen. Hij/zij mag niet betrokken zijn bij de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht.
3. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet uit hoofde van werkzaamheden vanuit haar functie wordt benadeeld in haar positie binnen de instelling.

## **Taken van de klachtenfunctionaris**

### **Artikel 6**

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 doet, 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.
4. De klachtenfunctionaris verifieert of een bemiddelingsgesprek een voor de klager bevredigend resultaat heeft opgeleverd en stelt de betrokkenen bij de klacht op de hoogte van het standpunt van de klager.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een efficiënte afhandeling van de klacht (ondersteuning en/of bemiddeling en een reactie op de klacht door de zorgaanbieder) binnen zes weken, met zonodig een verlenging met vier weken.
6. De klachtenfunctionaris registreert de tijdens de procedure verkregen gegevens en het resultaat van de procedure. De registratie staat onder beheer van de klachtenfunctionaris. Gegevens worden tien jaren na afronding van de procedure vernietigd. Jaarlijks brengt de klachtenfunctionaris een verslag uit van zijn werkzaamheden aan de Raad van Bestuur en in het managersoverleg.
7. De klachtenfunctionaris adviseert de Raad van Bestuur en de managers ten aanzien van benodigde verbeteringen in de kwaliteit van de zorgverlening.
8. De klachtenfunctionaris houdt de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de klachtenafhandeling.

## **Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

### **Artikel 7**

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd om binnen Roessingh met relevante personen te overleggen en informatie te verzamelen.
2. De klachtenfunctionaris is na schriftelijke machtiging daartoe door de cliënt bevoegd tot inzage van het elektronisch patiëntendossier.
3. De klachtenfunctionaris is bevoegd om bemiddelingsgesprekken te arrangeren. Indien de klager en de medewerker daarmee instemmen kan de klachtenfunctionaris als bemiddelaar optreden.
4. 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.

### **Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris.**

#### **Artikel 8**

De klachtenfunctionaris is tijdens kantooruren (telefonisch) bereikbaar.

Als de cliënt een klacht wil indienen bij de externe geschillencommissie kan hij/zij het reglement van de geschillencommissie opvragen via de klachtenfunctionaris.

Dit reglement is goedgekeurd op 1 februari 2016 en vervangt het vorige reglement met ingang van 1 februari 2016.

P.F.Th.M. Windt  
Raad van Bestuur

C.M. van Gestel  
Raad van Bestuur