

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

## KLACHTENREGELING CLIËNTEN VAN READE

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

### Inhoudsopgave

1. Begripsbepalingen	3
2. Doelstelling klachtenregeling	4
3. Mogelijkheden kenbaar maken klacht	4
4. De Klachtenadviescommissie; samenstelling en totstandkoming	5
5. Positie van de Klachtenadviescommissie	6
6. De Klachtenadviescommissie; taken	6
7. De Klachtenadviescommissie; bevoegdheden	6
8. De klachtenfunctionaris	7
9. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris	8
10. Indiening van de klacht	9
11. Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject	10
12. Ontvangst van de klacht bij de Klachtenadviescommissie	10
13. Ontvankelijkheid van formele klachten	10
14. Bemiddeling	11
15. Behandeling van de formele klacht	11
16. In behandeling nemen schadeclaim	13
17. Advies van de Klachtenadviescommissie	13
18. Organisatie van de werkzaamheden	14
19. Registratie en bewaring	14
20. Jaarverslag	14
21. Geheimhouding en privacy	15
22. Kosten van de procedure	15
23. Bekendmaking van de klachtenregeling	16
24. Geschillencommissie Ziekenhuizen	16
25. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	16
26. Opeenvolgende klachttrajecten	17
27. Slotbepalingen	17

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

## **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Reade / de instelling                      De Stichting Reade c.q. de personen die werkzaam zijn voor Reade.
- b. Cliënt    De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Reade.
- c. Klager    Degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf en - mits de betrokken cliënt hiermee instemt - door iemand anders namens de cliënt, zoals een vertegenwoordiger van de cliënt. Ook nabestaanden van een overleden cliënt kunnen een klacht indienen, mits daartoe een reconstructie van de wil van de cliënt kan worden gemaakt. Hiertoe zal de behandelend arts om een opinie worden gevraagd.  
  
Verwanten die een klacht willen indienen, kunnen hun klacht slechts kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris ter registratie. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen doch enkel geregistreerd.
- d. Medewerker                                      De medewerker, uitzend- of detacheringkracht, vrijwilliger, stagiair(e) of leerling werkzaam (geweest) voor of onder verantwoordelijkheid van Reade.
- e. Beklaagde                                        Degene tegen wie de klacht zich richt.
- f. Klacht    Een uiting van onvrede die betrekking kan hebben op de geboden zorg, de organisatie daarvan alsook het ontbreken van zorg of bezwaar over een gedraging van voor Reade werkzame persoon/personen.  
  
Een klacht kan mondelinge of schriftelijke worden geuit bij een medewerker, leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
- h. Gedraging                                        Handelen, nalaten en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- i. Klachtenfunctionaris                        Een functionaris die belast is met de opvang, registratie en bemiddeling alsook met de advisering aan de organisatie inzake klachtafhandeling. Deze functionaris betracht optimale

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

neutraliteit.

- j. Klachtenbemiddeling Klachtenbemiddeling is een methode om met inzet van een neutrale persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen. Klachtenbemiddeling kan op verschillende wijzen plaatsvinden, waaronder een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklagde(n) onder begeleiding van de klachtenfunctionaris.
- k. Klachtenadviescommissie Een adviesorgaan voor de Raad van Bestuur dat de Raad van Bestuur adviseert over klachten waarover schriftelijk advies wordt gevraagd.
- l. Ambtelijk secretaris De ambtelijk secretaris van de Klachtenadviescommissie.
- m. Tipkaart Een kaart waarop een cliënt of bezoeker een compliment, vraag/wens, klacht/opmerking/suggestie voor verbetering kan noteren (op papier en digitaal via de website)
- n. Tipkaartenfunctionaris Een medewerker van Reade die belast is met de registratie van tipkaarten
- o. Cliëntenraad Het medezeggenschapsorgaan voor cliënten van Reade.
- p. hij/zij/hen In deze regeling wordt de 'hij'-vorm gebruikt. Waar 'hij/hem/zijn' staat kan ook 'zij/haar/hen' worden gelezen.
- q. Wkkgz Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- r. WMCZ 2018 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018

## **Artikel 2 Doelstelling klachtenregeling**

- 2.1 Deze klachtenregeling voldoet aan wet en regelgeving en heeft tot doel:
- a. het recht doen aan de individuele cliënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
  - b. het zo mogelijk, en indien door de klager gewenst, bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde;
  - c. een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van Reade door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan aanbrengen van verbeteringen in de zorg- en dienstverlening;
  - d. het bevorderen dat situaties die leiden tot klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

## **Artikel 3 Mogelijkheden kenbaar maken klacht**

- 3.1 Mogelijkheden voor cliënten of nabestaanden/verwanten van cliënten om klachten kenbaar te maken binnen de organisatie zijn:
- a. Klachtmelding op de afdeling bij de arts, medewerker of leidinggevende,

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

- b. Klachtmelding via een TIP-kaart,
- c. Klachtmelding via de klachtenfunctionaris,
- d. Schriftelijk verzoek om een oordeel over een klacht aan de Raad van Bestuur van de instelling.

- 3.2 Cliënten van Reade kunnen - binnen een termijn van 12 maanden nadat zij een schriftelijk oordeel over de klacht hebben ontvangen van de Raad van Bestuur – terecht bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, waarbij Reade is aangesloten. Hier kunnen zij ook een schadeclaim tot maximaal €25.000,- indienen.
- 3.3 Los van deze interne klachtbehandelingsmogelijkheden en de Geschillencommissie Ziekenhuizen, heeft een cliënt altijd de mogelijkheid een externe procedure op te starten en/of zijn klacht extern te melden, bijvoorbeeld: een aansprakelijkheidsprocedure bij een civiele rechter of via de zorgverzekeraar, een tuchtprocedure, een melding bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Ook kan een cliënt aangifte doen, indien sprake is van een strafbaar feit.
- 3.4 In deze regeling worden alleen de klachtprocedures bij de klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur uitgewerkt en toegelicht. Indien een cliënt zijn klacht extern wil laten behandelen of melden, dient hij informatie over de procedures bij de betreffende instellingen zelf op te vragen.

#### **Artikel 4 De Klachtenadviescommissie: samenstelling en totstandkoming**

- 4.1 De Klachtenadviescommissie bestaat uit maximaal acht leden.
- 4.2 Leden dienen van onbesproken gedrag te zijn en niet (meer) werkzaam in de directe (cliënten)zorg van de instelling. Aanvraag van VOG is onderdeel van het benoemingstraject.
- 4.3 De Raad van Bestuur van Reade benoemt de leden van de Klachtenadviescommissie.
- 4.4 Alvorens tot benoeming van een lid over te gaan, overlegt de Raad van Bestuur met de voorzitter van de Klachtenadviescommissie. De cliëntenraad heeft **instemmingsrecht** bij de benoeming van de voorzitter of een lid volgens de WMCZ 2018.
- 4.5 De Klachtenadviescommissie bestaat bij voorkeur uit leden met verschillende achtergronden:
- een onafhankelijk voorzitter (jurist)
  - revalidatie arts
  - reumatoloog
  - een medicus niet werkzaam geweest bij de instelling
  - een lid uit de verpleegkundige beroepsgroep
  - een lid uit een paramedische beroepsgroep, bij voorkeur fysio- of ergotherapie
  - één lid op voordracht van de cliëntenraad (cliëntenperspectief)
- 4.6 Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de Klachtenadviescommissie.

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

- 4.7 De voorzitter en de leden van de Klachtenadviescommissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar.
- 4.8 Een lid dat persoonlijk betrokken is bij een klacht of een klager, onthoudt zich van deelneming aan de behandeling van de betreffende klacht.
- 4.9 Indien klager, beklagde en/of een lid van de Klachtenadviescommissie van mening is dat een van de leden partijdig is, kan hij dit met redenen omkleed kenbaar maken. Het is vervolgens aan de Klachtenadviescommissie om te bepalen of dit lid deelneemt aan de behandeling van de klacht.
- 4.10 De Raad van Bestuur kan, al dan niet op verzoek van de Klachtenadviescommissie, een lid (tussentijds) ontslaan uit zijn functie. Ontslaggronden zijn:
- a. eigen verzoek van het commissielid,
  - b. kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
- Reade voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid.

#### **Artikel 5 Positie van de Klachtenadviescommissie**

- 5.1 De Klachtenadviescommissie is een adviescommissie voor de Raad van Bestuur. De Klachtenadviescommissie adviseert de Raad van Bestuur over schriftelijke klachten, waarover een oordeel van de instelling wordt gevraagd. De Klachtenadviescommissie is samengesteld en treedt op, zodanig dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten wordt gewaarborgd.
- 5.2 Het advies c.q. de aanbevelingen van de Klachtenadviescommissie n.a.v. een klacht gelden als zwaarwegend advies aan de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 6 De Klachtenadviescommissie: taken**

- 6.1 De commissie heeft de volgende taken:
- a. het in aanvulling op de klachtenfunctionaris (doen) voorlichten van cliënten, klagers en beklagden over de klachtenregeling.
  - b. het beoordelen van de ontvankelijkheid van formele klachten, ontvangen door de Raad van Bestuur en tevens hierover de Raad van Bestuur adviseren.
  - c. het zo mogelijk (doen) bemiddelen bij klachten.
  - d. het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie).
  - e. het geven van advies aan de Raad van Bestuur over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
  - f. het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan Raad van Bestuur over mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van zorg.
  - g. het registreren van formele klachten en het uitbrengen van periodieke (geanonimiseerde) rapportages afgestemd met de klachtenfunctionaris en de tipkaartenfunctionaris.
  - h. het vanuit het perspectief van de klachtenopvang signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en/of organisatie van de zorg- en dienstverlening.

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

## **Artikel 7 De Klachtenadviescommissie: bevoegdheden**

- 7.1 De Klachtenadviescommissie heeft de volgende bevoegdheden:
- a. het instellen van een zelfstandig onderzoek;
  - b. het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na schriftelijke toestemming van de cliënt en zo nodig na overleg met Reade, met inachtneming van de wettelijke beperkingen;
  - c. het oproepen en horen van klager en personen (binnen de instelling) die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
  - d. het horen van getuigen;
  - e. na goedkeuring van de Raad van Bestuur: het inschakelen van deskundigen;
  - f. toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van Reade, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

## **Artikel 8 De klachtenfunctionaris**

- 8.1 Benoeming en ontslag van de klachtenfunctionaris
- a. De Raad van Bestuur draagt een of enkele kandidaten voor aan de cliëntenraad voor de functie van klachtenfunctionaris. De Raad van Bestuur benoemt de klachtenfunctionaris nadat de cliëntenraad daarover advies heeft uitgebracht. De zorgaanbieder volgt het advies van de cliëntenraad en kan alleen beargumenteerd het advies van de cliëntenraad terzijde leggen.
  - b. De klachtenfunctionaris mag geen andere functie bij de zorgaanbieder bekleden en geen zakelijke relatie met Reade hebben anders dan de functie van klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris mag niet persoonlijk betrokken zijn (geweest) bij een klacht. In dat geval stelt de Raad van Bestuur een andere, tijdelijke, klachtenfunctionaris aan na overleg met de voorzitter van de cliëntenraad van Reade.
  - c. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 8.2 De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
- a. Klachtopvang:
    - luisteren naar de klacht van de cliënt en vaststellen wat de inhoud van de klacht is en wat de cliënt ermee wenst te bereiken;
    - geven van informatie en advies over de klachtenprocedure en over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
    - bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

- b. Klachtbemiddeling: indien de cliënt dit wenst, trachten via bemiddeling tussen de klager en degene over wie geklaagd wordt tot een oplossing van de klacht te komen. Hierbij wordt uitgegaan van een professionele houding van de beklagde in de klachtbemiddeling.
- c. Signaleren van trends in de klachten en eventuele structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening.
- d. Het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur/organisatie.
- e. De klachtenfunctionaris kan een klager doorverwijzen naar de Raad van Bestuur, indien de klager een schriftelijk oordeel over de klacht wil ontvangen. De klachtenfunctionaris ondersteunt en begeleidt de klager zo nodig hierbij en is desgevraagd behulpzaam bij het formuleren van de formele klacht.
- f. De klachtenfunctionaris wijst de klager zo nodig op externe klachtmogelijkheden.
- g. Het ter uitvoering van de taken zorg dragen voor een goede afstemming van de werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten, die een taak hebben in de opvang en bemiddeling van klachten van cliënten binnen de organisatie.
- h. De klachtenfunctionaris registreert de bij hem/haar ingediende klachten en brengt periodieke (geanonimiseerde) rapportages uit, afgestemd met de ambtelijk secretaris van de Klachtenadviescommissie Cliënten en de tipkaartenfunctionaris.
- i. De klachtenfunctionaris geeft op verzoek samen met de ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie Cliënten een mondelinge toelichting op de jaarcijfers.

8.3 De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- a. Vrije toegang tot ruimten van met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen van tijd en plaats.
- b. Het inwinnen van informatie bij de instelling, medewerkers en/of bij derden, voor zover dit geschiedt na overleg met de cliënt en met degene over wie geklaagd wordt en onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de elementaire beginselen van privacy in acht worden genomen.
- c. Het desgewenst voeren van overleg met betrokken partijen.
- d. Inzage in schriftelijke gegevens van de cliënt die op de klacht betrekking hebben, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener, in zoverre dat het belang van derden niet zal schaden.
- e. Het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.
- f. De klachtenfunctionaris kan aanspraak maken op ondersteuning in de vorm van werk- en vergaderruimte en administratieve ondersteuning.

**Artikel 9: Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris**

- 9.1 Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
- 9.2 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk / elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere



Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk / elektronisch bevestigd aan klager.

- 9.3 Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de klager gevraagd dit schriftelijk te bevestigen. De intrekking wordt schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum en eventueel de reden van intrekking.
- 9.4 In geval van dringende reden kan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
- 9.5 De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit van de Raad van Bestuur, voor te leggen aan de Geschillencommissie ziekenhuizen.

#### **Artikel 10 Indiening van de klacht**

- 10.1 De klager dient de klacht in onder vermelding van de naam van de klager (of de naam van de cliënt die hij vertegenwoordigt) en de reden van de klacht.
- 10.2 Klachten kunnen worden ingediend:
- a. Bij de klachtenfunctionaris: telefonisch, per e-mail, schriftelijk, via een Tipkaart of tijdens een periodiek inloopspreekuur van de klachtenfunctionaris.
  - b. Bij de Raad van Bestuur: schriftelijk of elektronisch, waarbij een oordeel over de klacht wordt gevraagd.
- 10.3 Een klacht mag alleen worden ingediend door:
- a. een client of namens de client met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de client;
  - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.

Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een client wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

- 10.4 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- 10.5 De klager kan bemiddeling vragen door de klachtenfunctionaris.
- 10.6 Als de Raad van Bestuur een klacht ontvangt, stuurt het secretariaat van de Raad van Bestuur een ontvangstbevestiging aan de klager. De Raad van Bestuur besluit hoe de klacht wordt afgehandeld:
1. De Raad van Bestuur handelt de klacht zelf af;

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

2. De Raad van Bestuur vraagt de klachtenfunctionaris contact op te nemen met klager om na te gaan of er mogelijkheden zijn om te bemiddelen;
3. De Raad van Bestuur vraagt de Klachtenadviescommissie om de klacht in behandeling te nemen en een advies uit te brengen. De Klachtenadviescommissie toetst de ontvankelijkheid van de klacht. Bij ontvankelijkheid van de klacht neemt de Klachtenadviescommissie de klacht in behandeling om hierover vervolgens een advies te formuleren aan de Raad van Bestuur.

### **Artikel 11 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject**

- 11.1 Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 10, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging via email of per post (afhankelijk van wijze van ontvangst). Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
- 11.2 De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
  - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. verzoek om een oordeel: de klachtenadviescommissie onderzoekt de klacht en vervolgens oordeelt de raad van bestuur na advies van de klachtenadviescommissie;
  - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van de zorgaanbieder die belast is met de beoordeling van schadeclaims, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
- 11.3 Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

### **Artikel 12 Ontvangst van de klacht bij de Klachtenadviescommissie**

- 12.1 De Klachtenadviescommissie zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager een brief via email of per post met daarin uitleg over het onderzoek van de klacht en de verdere procedure.
- 12.2 De Klachtenadviescommissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de indiening van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

### **Artikel 13 Ontvankelijkheid van formele klachten**

- 13.1 Een klacht is niet ontvankelijk, als
- a. de klacht wordt ingediend door medewerkers van de instelling of derden die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de cliënt in de instelling;
  - b. de klacht geen betrekking heeft op Reade of voor hem werkzame personen
  - c. de klacht anoniem is ingediend;
  - d. de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
  - e. een gelijke klacht van de cliënt nog in behandeling is bij klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur;
  - f. een gelijke klacht van cliënt over hetzelfde feit of aspect ook elders (in-/extern) al in behandeling is of is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan<sup>1</sup>;
  - g. in beginsel meer dan twee jaar is verstreken nadat cliënt redelijkerwijs heeft kunnen kennis nemen van de gevolgen van de gedraging die ten grondslag ligt aan de klacht;
  - h. de klacht, na een verzoek tot verduidelijking daarvan en geboden hulp daarbij, onvoldoende duidelijk blijft.
- 13.2 Over de ontvankelijkheid van een formele klacht adviseert de Klachtenadviescommissie aan de Raad van Bestuur.
- 13.3 Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de Raad van Bestuur dit binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk, onder vermelding van reden, mee aan de klager.
- 13.4 Wanneer een klacht tevens een schadeclaim of een aansprakelijkstelling bevat, neemt de Klachtenadviescommissie contact op met de klager en de Raad van Bestuur teneinde de verdere afhandeling daarvan te bepalen. De Raad van Bestuur geeft geen oordeel over aansprakelijkheid.

### **Artikel 14 Bemiddeling**

- 14.1 De klachtenfunctionaris wijst de klager op de mogelijkheid om in direct contact met de beklagde, desgewenst met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, de klacht op te lossen.
- 14.2 De klachtenfunctionaris informeert de Raad van Bestuur over de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 15 Behandeling van de formele klacht**

- 15.1 Na ontvangst van een klacht waarover een oordeel wordt gevraagd, verzoekt de Raad van Bestuur de Klachtenadviescommissie deze in behandeling te nemen en hen hierover te adviseren.

---

<sup>1</sup> Conform het 'Ne, bis in idem' principe; over dezelfde klacht en hetzelfde feit of aspect kan niet tweemaal eenzelfde klacht worden ingediend. Klager wordt benaderd om te overleggen over de situatie en welke specifieke klachtenprocedure het best aansluit bij diens doelen en verwachtingen.

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

- 15.2 De ambtelijk secretaris van de Klachtenadviescommissie vraagt altijd schriftelijk toestemming van de klager om zijn/haar medisch dossier op te vragen. Hiervoor wordt klager verzocht om een handtekening te zetten op een hiervoor bestemd formulier.
- 15.3 Wanneer de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klager alsnog in de gelegenheid gesteld duidelijkheid te verschaffen.
- 15.4 De ambtelijk secretaris van de Klachtenadviescommissie zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een afschrift daarvan aan diegene waarover is geklaagd. Deze wordt in de gelegenheid gesteld om binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de Klachtenadviescommissie toe te zenden.
- 15.5 De ambtelijk secretaris van de Klachtenadviescommissie zendt het verweer van de beklagde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst, in afschrift toe aan de klager. De klager kan daarop binnen veertien dagen na verzending een schriftelijke reactie op het verweer bij de Klachtenadviescommissie indienen.
- 15.6 De behandeling van een klacht vindt in beginsel plaats door de voltallige Klachtenadviescommissie.
- 15.7 De Klachtenadviescommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op.
- 15.8 De Klachtenadviescommissie kan, indien zij dat wenselijk acht, klager en beklagde uitnodigen voor een mondelinge behandeling van de klacht. Een hoorzitting is in principe in aanwezigheid van klager en beklagde. Klager kan aangeven niet aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. Er zal dan geen hoorzitting plaatsvinden en eventuele vragen zullen schriftelijk worden gesteld.
- 15.9 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, ter inzage aan de partijen gestuurd en gearhiveerd.
- 15.10 Zowel klager als beklagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen vertrouwenspersoon.
- 15.11 Zowel klager als beklagde kunnen bij de behandeling verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.
- 15.12 Ingeval klager of beklagde getuigen en/of deskundigen voor de Klachtenadviescommissie wil laten verschijnen, richt klager daartoe uiterlijk één week voor de datum van de bijeenkomst een schriftelijk verzoek aan de Klachtenadviescommissie. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige(n) of deskundige(n) bekendgemaakt. De voorzitter van de Klachtenadviescommissie beslist over de toelating van deze getuige(n) en/of deskundige(n), na overleg hierover met de leden van de Klachtenadviescommissie.
- 15.13 Aan de instelling verbonden medewerkers die door de commissie worden opgeroepen, worden geacht medewerking aan het onderzoek van de Klachtenadviescommissie te verlenen, zo nodig op het gezag van de Raad van Bestuur.

Versie: 4.3	Vervaldatum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	---------------------------	--	----------------------------------

- 15.14 Klager en beklagde hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de Klachtenadviescommissie beschikt. Dit recht op inzage geldt voor zover daarmee niet de privacy van derden in het geding is.
- 15.15 De Klachtenadviescommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

#### **Artikel 16 In behandeling nemen schadeclaim**

- 16.1 Indien de klacht als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Reade.
- 16.2 Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
- 16.3 Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
- 16.4 De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
- 16.5 De termijnen opgenomen van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding.

#### **Artikel 17 Advies van de Klachtenadviescommissie**

- 17.1 Nadat het onderzoek is afgerond geeft de Klachtenadviescommissie een advies aan de Raad van Bestuur over de gegrondheid van de klacht.
- 17.2 Het advies van de Klachtenadviescommissie omvat de volgende elementen:
- a. De namen van klager en beklagde en eventueel hun vertegenwoordigers;
  - b. Een kort verslag van de gevolgde procedure;
  - c. een advies over de gegrondheid van de klacht. Het advies kan luiden: gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond;
  - d. een voldoende motivering van het advies;
  - e. een advies over eventuele niet-financiële genoegdoening van de klager/cliënt;
  - f. een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht;
  - g. namen en hoedanigheden van de bij de behandeling betrokken leden van de Klachtenadviescommissie.

Versie: 4.3	Vervaldatum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	---------------------------	--	----------------------------------

- 17.3 Bij het formuleren van het advies streeft de Klachtenadviescommissie naar consensus. De Klachtenadviescommissie besluit zo nodig bij meerderheid van stemmen. Ingeval de stemmen staken, geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 17.4 De Klachtenadviescommissie geeft in beginsel binnen zes weken na ontvangst van de klacht advies aan de Raad van Bestuur.  
Indien deze termijn niet haalbaar is, informeert de Klachtenadviescommissie de Raad van Bestuur daarover.
- 17.5 De Raad van Bestuur geeft haar schriftelijke oordeel over de klacht mede op basis van het advies en de aanbevelingen van de Klachtenadviescommissie. Klager ontvangt dit oordeel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht. Hierin wordt ook vermeld welke beslissingen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 17.6 De termijn genoemd in het vorige lid kan met ten hoogste vier weken verlengd worden, indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht naar het oordeel van de Raad van Bestuur daartoe noodzaakt. De Raad van Bestuur meldt dit schriftelijk aan de klager.
- 17.7 Het advies en de aanbevelingen van de Klachtenadviescommissie n.a.v. een klacht gelden voor de Raad van Bestuur van Reade als zwaarwegend advies. Indien de Raad van Bestuur afwijkt van het advies en/of de aanbevelingen, doet zij daarvan gemotiveerd bericht aan de Klachtenadviescommissie.

#### **Artikel 18 Organisatie van de werkzaamheden**

- 18.1 De Klachtenadviescommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement, met inachtneming van de bepalingen van deze regeling en het klachtenmanagement van Reade.

#### **Artikel 19 Registratie en bewaring**

- 19.1 De Klachtenadviescommissie en klachtenfunctionaris dragen zorg voor registratie van de klachten die bij hen worden ingediend.
- 19.2 Van de behandeling van formele klachten wordt een (digitaal) dossier bijgehouden.
- 19.3 De registratie en bewaring geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
- 19.4 De registratie en de klachtdossiers worden gedurende tien jaar bewaard in het (digitale) archief. Klager kan eerder om vernietiging verzoeken.
- 19.5 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

### **Artikel 20 Jaarverslag**

- 20.1 De Raad van Bestuur stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar maatschappelijk verslag vast waarin wordt opgenomen:
- a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
  - b. de wijze waarop de instelling die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
  - c. de naam van de klachtenfunctionaris;
  - d. het aantal en de aard van de geregistreerde en behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen van de Raad van Bestuur n.a.v. formele klachten.
- 20.2 Zo nodig wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van gesignaleerde structurele knelpunten, eventueel voorzien van een advies omtrent de oplossing van deze knelpunten.
- 20.3 Het verslag wordt opgesteld door de klachtenfunctionaris, de ambtelijk secretaris van de Klachtenadviescommissie Cliënten en de tipkaartenfunctionaris en wordt in concept voorgelegd aan de Klachtenadviescommissie Cliënten en de Raad van Bestuur.
- 20.4 De Raad van Bestuur neemt het klachtenjaarverslag op in het Jaardocument van Reade dat vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar dient te worden aangeleverd bij de overheid.
- 20.5 De Raad van Bestuur verspreidt het Jaardocument (inclusief klachtenjaarverslag) in elk geval aan de Raad van Toezicht, de divisieleidingen, de medische staf, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad

### **Artikel 21 Geheimhouding en privacy**

- 21.1 Allen die bij de opvang, bemiddeling en behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 21.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- 21.3 De Klachtenadviescommissie informeert personen die zij bij de behandeling van een klacht betreft, actief over de plicht tot geheimhouding.
- 21.4 De geheimhoudingsplicht van betrokkenen duurt ook voort na beëindiging van de werkzaamheden.
- 21.5 De privacy van de klager en de beklagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.

### **Artikel 22 Kosten van de procedure**

- 22.1 Voor de procedure van opvang, bemiddeling en behandeling van een klacht worden noch aan klager noch aan beklagde kosten in rekening gebracht.

Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

- 22.2 De kosten voor het inroepen van een vertrouwenspersoon of gemachtigde komen voor rekening van degene die deze inroept.
- 22.3 De kosten voor het inroepen van getuigen of deskundigen door de klager en/of beklagde komen in principe voor rekening van degene die deze inroept. In uitzonderlijke gevallen is een (gedeeltelijke) vergoeding van deze kosten door Reade mogelijk. De Klachtenadviescommissie adviseert hierover aan de Raad van Bestuur.

### **Artikel 23 Bekendmaking van de klachtenregeling**

- 23.1 Reade draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Reade geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

### **Artikel 24 Geschillencommissie Ziekenhuizen**

- 24.1 Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
- 24.2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
- 24.3 Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de Geschillencommissie. Voor nadere informatie over deze procedure (waaronder over eventuele kosten) wordt verwezen naar de informatie (zoals website) van de geschillencommissie.

### **Artikel 25 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

- 25.1 Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 25.2 De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een



Versie: 4.3	Verval datum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	----------------------------	--	----------------------------------

gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

### **Artikel 26 Opeenvolgende klachttrajecten**

- 26.1 Indien klager een eerder traject heeft doorlopen en een nieuwe klacht indient, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

### **Artikel 27 Slotbepalingen**

- 27.1 Wanneer een klacht betrekking heeft op de Klachtenadviescommissie of de klachtenfunctionaris, dient de Raad van Bestuur te worden benaderd.
- 27.2 Indien de klacht een bestuurder van de instelling betreft en betrekking heeft op één van de hieronder vermelde onderwerpen, vindt er beoordeling ten aanzien van ontvankelijkheid van de klacht plaats door de Raad van Toezicht.
- a. Bejegening of behandeling die door klager als onjuist wordt ervaren;
  - b. Ongewenste omgangsvormen, waaronder in ieder geval vormen van discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie en pesten.

De Raad van Toezicht kan de Klachtenadviescommissie om advies vragen bij de beoordeling van de klacht.

- 27.3 Een evaluatie van deze regeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de regeling en vervolgens om de drie jaar. Reade hoort in het kader van de evaluatie in elk geval de Klachtenadviescommissie, de klachtenfunctionaris, de medische staf, de divisieleidingen, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad
- 27.4 Deze regeling kan door Reade worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en gehoord hebbende de Klachtenadviescommissie.
- 27.5 Voor wijziging of intrekking van de regeling verzoekt de Raad van Bestuur de medische staf en de verpleegkundige adviesraad om advies, de cliëntenraad en de ondernemingsraad om instemming. Na ontvangst van de reacties van deze organen, zal de Raad van Bestuur besluiten over de regeling en de regeling vaststellen.
- 27.6 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, zulks na overleg met de klachtenfunctionaris en/of Klachtenadviescommissie.

Versie: 4.3	Vervaldatum: Juli 2024	Eigenaar: Raad van Bestuur Auteurs: Secretaris Raad van Bestuur, ambtelijk secretaris Klachtenadviescommissie, klachtenfunctionaris	<b>Klachtenregeling cliënten</b>
-------------	---------------------------	--	----------------------------------

- 27.7 Deze regeling is vastgesteld op 1 januari 2010 door de Raad van Bestuur van het Reade. Wijzigingen vonden plaats op 24 mei 2012, 6 augustus 2013, 25 maart 2014, 4 oktober 2016, 26 september 2017 en 14 juni 2022