

# Klachtenreglement

Versie 2.1

geldig vanaf 1 februari 2018

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>Versiegeschiedenis</b> .....	<b>3</b>
<b>Paragraaf 1: Begripsbepalingen</b> .....	<b>4</b>
Artikel 1.1: Begripsbepalingen .....	4
<b>Paragraaf 2: Mogelijkheden tot het indienen van een klacht</b> .....	<b>5</b>
Artikel 2.1: Wie een klacht kan indienen .....	5
Artikel 2.2: Mogelijkheden kenbaar maken van een klacht binnen de instelling.....	5
Artikel 2.3: De klacht voorleggen aan de geschillencommissie .....	5
Artikel 2.4: De klacht voorleggen aan een externe instantie.....	5
Artikel 2.5: Reikwijdte regeling .....	5
Artikel 2.6: Wijze van indiening .....	5
<b>Paragraaf 3: Een klacht informeel melden bij een medewerker</b> .....	<b>6</b>
Artikel 3.1: Informele klacht .....	6
Artikel 3.2: Bemiddelingsgesprek .....	6
<b>Paragraaf 4: De klachtenfunctionaris</b> .....	<b>7</b>
Artikel 4.1: De klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 4.2: Neutraliteit klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 4.3: Taken van de klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 4.4: Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 4.5: Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris.....	8
<b>Paragraaf 5: De Raad van Bestuur</b> .....	<b>9</b>
Artikel 5.1: Een formele klacht indienen bij de Raad van Bestuur .....	9
Artikel 5.2: Doorverwijzing naar klachtencommissie.....	9
Artikel 5.3: Maatregelen naar aanleiding van advies klachtencommissie.....	9
Artikel 5.4: Afwijking termijn maatregelen.....	9
Artikel 5.5: Afwijking van het advies van de klachtencommissie .....	9
Artikel 5.6: Beroep .....	9
<b>Paragraaf 6: De klachtencommissie</b> .....	<b>10</b>
Artikel 6.1: De klachtencommissie.....	10
Artikel 6.2: Verplichtingen van de Raad van Bestuur .....	10
Artikel 6.3: Samenstelling en achtergrond.....	10
Artikel 6.4: Benoeming.....	10
Artikel 6.5: Termijn .....	10
Artikel 6.6: Onafhankelijkheid.....	10
Artikel 6.7: Beëindiging lidmaatschap.....	10

Artikel 6.8:	Ontslag.....	11
<b>Paragraaf 7:</b>	<b>De voorprocedure bij de klachtencommissie .....</b>	<b>12</b>
Artikel 7.1:	Indienen van een klacht .....	12
Artikel 7.2:	Benoeming zittingscommissie .....	12
Artikel 7.3:	Bevoegdheid van de commissie .....	12
Artikel 7.4:	Ontvankelijkheid.....	12
Artikel 7.6:	Bezwaar .....	12
Artikel 7.7:	Vertegenwoordiging.....	13
<b>Paragraaf 8:</b>	<b>De behandeling bij de klachtencommissie .....</b>	<b>14</b>
Artikel 8.1:	Onderzoek .....	14
Artikel 8.2:	Deskundigen .....	14
Artikel 8.3:	Hoorzitting.....	14
Artikel 8.4:	Verslag hoorzitting .....	14
Artikel 8.5:	Stopzetting behandeling.....	14
Artikel 8.6:	Melding bij structureel onverantwoorde zorg .....	14
Artikel 8.6:	Reactie op melding.....	14
Artikel 8.7:	Melding bij de Inspectie .....	14
<b>Paragraaf 9:</b>	<b>Het advies van de klachtencommissie .....</b>	<b>15</b>
Artikel 9.1:	Advies klachtencommissie .....	15
Artikel 9.2:	Inhoud advies .....	15
Artikel 9.3:	Termijn uitbrengen advies.....	15
Artikel 9.4:	Bezwaar .....	15
<b>Paragraaf 10:</b>	<b>Overige bepalingen .....</b>	<b>16</b>
Artikel 10.1:	Geheimhouding .....	16
Artikel 10.2:	Archivering en bewaartermijn klachtendossiers.....	16
Artikel 10.3:	Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	16
Artikel 10.4:	Kosten van de klachtenprocedure.....	16
Artikel 10.5:	Jaardocument.....	16
Artikel 10.6:	Reglement klachtencommissie.....	16
Artikel 10.7:	Beschikbaarheid klachtenreglement.....	16
Artikel 10.9:	Onvoorziene omstandigheden .....	16
<b>Paragraaf 11: Slotbepalingen.....</b>	<b>17</b>	
Artikel 11.1:	Evaluatie .....	17
Artikel 11.2:	Vaststelling en wijziging regeling.....	17
Artikel 11.3:	Datum van inwerkingtreding.....	17
<b>Bijlage 1: Stroomschema klachtenbehandeling bij de klachtencommissie.....</b>	<b>18</b>	

## Inleiding

Voor u ligt het klachtenreglement van Revacare revalidatiecentra. Met dit reglement voldoet Revacare aan de door de wetgever opgestelde eisen die aan de klachtenafhandeling worden gesteld, met name die per 1 januari 2017 verplicht zijn gesteld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Met dit document treft Revacare, conform artikel 13, eerste lid van de Wkkgz een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van Revacare betreffende klachten. In dit document treft u de artikelen aan die regelen hoe er een klacht kan worden ingediend, welke organen hierbij betrokken zijn en wat de interne procedures zijn van die organen.

Op ieders verzoek is een papieren versie van dit klachtenreglement op te vragen bij ons secretariaat en op de behandellocaties.

## Versiegeschiedenis

Hieronder treft u de versiedata aan waarin er in dit document wijzigingen hebben plaatsgevonden.

Datum	Versienummer	Opmerkingen
<b>1-3-2014</b>	1.0	Eerste versie na oprichting Revacare.
<b>30-12-2016</b>	2.0	Nieuwe versie naar aanleiding van compliance met Wkkgz per 1-1-2017. Toevoegingen bepalingen klachtenfunctionaris en onafhankelijke geschillencommissie.
<b>01-02-2018</b>	2.1	Huidige versie naar aanleiding van installatie nieuwe klachtencommissie. Inhoudelijk weinig wijzigingen.

## Paragraaf 1: Begripsbepalingen

### Artikel 1.1: Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

<u>Instelling</u>	De besloten vennootschap Revacare B.V.;
<u>Raad van Bestuur</u>	De Raad van Bestuur van de instelling;
<u>Raad van Toezicht</u>	Het hoogste en toezichthoudende orgaan van de instelling;
<u>Inspectie</u>	De inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ)
<u>Klachtencommissie</u>	De interne commissie zoals bedoeld in artikel 6.1 van deze regeling;
<u>Geschillencommissie</u>	De onafhankelijke geschilleninstantie, zoals bedoeld in artikel 18 Wkkgz;
<u>Klachtenfunctionaris</u>	De persoon, zoals bedoeld in artikel 15 Wkkgz, die een klager op diens verzoek gratis van advies dient en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
<u>Medewerker</u>	De bij of namens de instelling werkzame personen;
<u>Cliënt</u>	De natuurlijke persoon gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten die bij de instelling worden aangeboden;
<u>Klacht</u>	De uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
<u>Klager</u>	Degene die een klacht indient bij de instelling, dan wel degene die namens een ander en met diens toestemming een klacht indient;
<u>Aangeklaagde</u>	De medewerker van instelling op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
<u>Wet</u>	De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
<u>Uitvoeringsbesluit</u>	Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz

## Paragraaf 2: Mogelijkheden tot het indienen van een klacht

### Artikel 2.1: Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging door een medewerker jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a) de betreffende cliënt;
- b) diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c) diens gemachtigde;
- d) diens zaakwaarnemer;
- e) diens nabestaanden.

### Artikel 2.2: Mogelijkheden kenbaar maken van een klacht binnen de instelling

Binnen de instelling zijn er de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen:

- a) de klacht (informeel) melden bij degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende of de behandelend arts;
- b) de klacht melden bij de klachtenfunctionaris;
- c) de klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur of direct bij de klachtencommissie

### Artikel 2.3: De klacht voorleggen aan de geschillencommissie

Indien klager van mening is dat zijn/haar klacht in onvoldoende mate door de interne behandeling binnen de instelling is weggenomen, of als van hem/haar redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij de klacht bij de instelling zelf indient, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de geschilleninstantie zoals bedoeld in artikel 18 van de Wet. De instelling is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

### Artikel 2.4: De klacht voorleggen aan een externe instantie

Buiten de in de voorgaande artikelen genoemde klachtmogelijkheden, heeft cliënt ten allen tijden de mogelijkheid om zijn/haar klacht op een andere wijze aanhangig te maken bij een externe instantie naast de geschillencommissie, bijvoorbeeld via de civiele rechter, via de zorgverzekeraar, een tuchtprocedure, een melding bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

### Artikel 2.5: Reikwijdte regeling

Onderhavig reglement treft slechts een regeling voor de interne klachtenprocedures zoals bedoeld in artikel 2.2. Voor informatie over de externe klachtmogelijkheden dient de cliënt zelf informatie in te winnen bij de betreffende instanties. De klachtenfunctionaris kan cliënt daarin bijstaan door hem/haar te wijzen op de contactgegevens van deze instanties.

### Artikel 2.6: Wijze van indiening

Tenzij anders bepaald in deze regeling, kan een klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.

## Paragraaf 3: Een klacht informeel melden bij een medewerker

### Artikel 3.1: Informele klacht

De cliënt meldt zich bij voorkeur eerst bij degene tegen wie de klacht zich richt. Na melding zal er getracht worden om een oplossing voor de klacht te vinden, bijvoorbeeld in de vorm van een gesprek plaatsvinden tussen klager en aangeklaagde.

### Artikel 3.2: Bemiddelingsgesprek

Mochten klager en aangeklaagde hier beiden behoefte aan hebben, dan kan er een bemiddelingsgesprek plaatsvinden tussen klager, aangeklaagde en een derde persoon, zoals de behandelend arts of de klachtenfunctionaris.

## Paragraaf 4: De klachtenfunctionaris

### Artikel 4.1: De klachtenfunctionaris

Binnen de instelling is een persoon aangewezen als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris voorziet een cliënt op diens verzoek gratis van advies met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

### Artikel 4.2: Neutraliteit klachtenfunctionaris

Voor de klachtenfunctionaris geldt, conform artikel 15 van de Wet en artikel 7.1 van het Uitvoeringsbesluit, dat hij/zij:

- a) niet betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- b) zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
- c) de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten zonder inmenging door de zorgaanbieder en in die zin de vrijheid heeft om de functie onafhankelijk uit te voeren.

### Artikel 4.3: Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a) luisteren naar de klacht van de cliënt, vaststellen wat de inhoud van de klacht is en wat de cliënt ermee wenst te bereiken;
- b) geven van informatie en advies over de klachtenprocedure en over de mogelijkheden om de klacht op te lossen en in te dienen;
- c) het op verzoek van cliënt bemiddelen tussen de klager en aangeklaagde;
- d) het doorverwijzen naar de Raad van Bestuur of direct naar de interne klachtencommissie, indien de klager een schriftelijk oordeel over de klacht wil ontvangen. Hierbij ondersteunt de klachtenfunctionaris de klager en helpt hij/zij de klager desgevraagd bij het formuleren van de formele klacht.
- e) het indien van toepassing wijzen op de mogelijkheden voor klager om zijn/haar klacht extern in te dienen;
- f) het bijhouden van het klachtendossier, ter voorbereiding van een eventuele formele klacht;
- g) het constateren van trends in de klachten en daarmee samenhangende structurele problemen in de zorgverlening van de instelling;

### Artikel 4.4: Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

Ten behoeve van het uitvoeren van zijn/haar taak, bezit de klachtenfunctionaris over de volgende bevoegdheden:

- a) het verkrijgen van vrije toegang tot de ruimten van de instelling, rekening houdend met de privacy van de patiënten en eventuele organisatorische belemmeringen van tijd en plaats;
- b) het inwinnen van informatie bij de instelling, medewerkers en/of bij derden met betrekking tot de klacht, nadat de klachtenfunctionaris hiervoor toestemming heeft ontvangen van de klager;
- c) het voeren van (bemiddelings)gesprekken;
- d) het ontvangen van administratieve ondersteuning van de instelling bij de uitvoering van zijn/haar taak;



#### Artikel 4.5: Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is laagdrempelig bereikbaar voor alle cliënten van de instelling. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris worden door de instelling duidelijk gecommuniceerd naar de cliënten van de instelling.

## Paragraaf 5: De Raad van Bestuur

### Artikel 5.1: Een formele klacht indienen bij de Raad van Bestuur

Een klager kan als hij/zij van mening is dat zijn/haar klacht in onvoldoende mate door de informele behandeling binnen de instelling is weggenomen, of zonder de informele fase te doorlopen, een formele klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Dit doet de klager door zelf schriftelijk een klacht in te dienen, of dit door de klachtenfunctionaris te laten doen.

### Artikel 5.2: Doorverwijzing naar klachtencommissie

Als de Raad van Bestuur een formele klacht ontvangt, stuurt het secretariaat een ontvangstbevestiging hiervan aan de klager en informeert tevens klachtencommissie en de klachtenfunctionaris. Indien de klager zijn klacht nog niet heeft voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, dan wordt de klager in de ontvangstbevestiging de mogelijkheid tot bemiddeling door de klachtenfunctionaris voorgelegd. Als klager geen (verdere) bemiddeling door de klachtenfunctionaris wenst, dan worden de klachtencommissie en klachtenfunctionaris hiervan op de hoogte gesteld en wordt de klacht door de klachtencommissie in behandeling genomen.

### Artikel 5.3: Maatregelen naar aanleiding van advies klachtencommissie

De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van het advies van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 9.1 aan de klager, de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

### Artikel 5.4: Afwijking termijn maatregelen

Bij afwijking van de termijn zoals bedoeld in artikel 5.3 deelt de Raad van Bestuur dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

### Artikel 5.5: Afwijking van het advies van de klachtencommissie

Afwijking van het advies of de aanbevelingen van de klachtencommissie dient door de Raad van Bestuur met redenen omkleed te worden.

### Artikel 5.6: Beroep

Tegen het besluit van artikel 5.3 staat geen beroep open binnen de instelling.

## Paragraaf 6: De klachtencommissie

### Artikel 6.1: De klachtencommissie

De Raad van Bestuur stelt een interne klachtencommissie in die op haar verzoek (zie artikel 5.2) de Raad van Bestuur adviseert over de ontvankelijkheid en gegrondheid van een formele klachten. Ook doet de klachtencommissie aanbevelingen bij de Raad van Bestuur over de maatregelen die getroffen kunnen worden naar aanleiding van een ingediende formele klacht.

### Artikel 6.2: Verplichtingen van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur:

- a) draagt zorg voor de instandhouding van de klachtencommissie;
- b) ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling;
- c) stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft;

### Artikel 6.3: Samenstelling en achtergrond

De klachtencommissie bestaat uit ten minste twee leden, die van onbesproken gedrag dienen te zijn en niet (meer) werkzaam zijn in de directe (cliënten)zorg van de instelling. De leden benoemen zelf een voorzitter, maar indien er tussen de leden geen overeenstemming wordt bereikt over de benoeming van de voorzitter, dan wordt deze benoemd door de Raad van Bestuur.

De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is. Daarbij wordt de aanwezigheid van tenminste één juridisch-lid en één medisch-lid nagestreefd.

### Artikel 6.4: Benoeming

De Raad van Bestuur van benoemt de leden van de klachtencommissie. Alvorens tot benoeming van een lid over te gaan, overlegt de Raad van Bestuur met de voorzitter van de klachtencommissie en – indien deze is geïnstalleerd – de cliëntenraad. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.

### Artikel 6.5: Termijn

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Zij zijn herbenoembaar.

### Artikel 6.6: Onafhankelijkheid

Leden worden benoemd op persoonlijke titel. De leden van de klachtencommissie nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtenadviescommissie.

### Artikel 6.7: Beëindiging lidmaatschap

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a) het verstrijken van de zittingstermijn;
- b) het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
- c) overlijden;
- d) ontslag door de Raad van Bestuur.

### Artikel 6.8: Ontslag

De Raad van Bestuur ontslaat, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie zelf, een lid van de klachtencommissie:

- a) wanneer het lid naar mening van de Raad van Bestuur niet werkt conform deze regeling
- b) als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

De Raad van Bestuur ontslaat het lid niet voordat zij de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

## Paragraaf 7: De voorprocedure bij de klachtencommissie

### Artikel 7.1: Indienen van een klacht

Klachten worden ingediend bij de Raad van Bestuur (zie artikel 5.1) en vervolgens door de Raad van Bestuur doorgestuurd naar de klachtencommissie (zie artikel 5.2). De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en een brief met daarin uitleg over het onderzoek van de klacht en de verdere procedure.

### Artikel 7.2: Benoeming zittingscommissie

Een klacht wordt in beginsel behandeld door minimaal twee leden van de klachtencommissie. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht. De klachtencommissie informeert de klager en aangeklaagde schriftelijk over het besluit tot benoeming van de zittingscommissie.

### Artikel 7.3: Bevoegdheid van de commissie

De klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### Artikel 7.4: Ontvankelijkheid

De klachtencommissie stelt vast of de klacht en de klager ontvankelijk zijn in haar klacht. De klacht wordt door de klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaard als:

- a) de klacht geen betrekking heeft op de instelling of haar medewerkers;
- b) de identiteit van de klager niet kan worden vastgesteld
- c) de klager niet bevoegd is om de klacht in te dienen namens de cliënt;
- d) een gelijke klacht van de cliënt nog in behandeling is bij klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur;
- e) een gelijke klacht van cliënt eerder al behandeld is of in behandeling is bij de klachtencommissie of een extern orgaan en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- f) er 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;
- g) de klacht, na een verzoek tot verduidelijking daarvan en geboden hulp daarbij, onvoldoende duidelijk blijft.

De klachtencommissie stelt partijen schriftelijk op de hoogte van een eventueel besluit tot niet-ontvankelijkheid.

### Artikel 7.6: Bezwaar

Tegen de besluiten uit deze paragraaf staat bezwaar open voor de klager en aangeklaagde. Dit bezwaar dient binnen twee weken na dagtekening van het besluit te worden ingediend en wordt binnen twee weken na ontvangst door de klachtencommissie beoordeeld. Tegen dit oordeel in bezwaar staat geen beroep open.

### Artikel 7.7: Vertegenwoordiging

Klager en aangeklaagde kunnen zich desgewenst in de procedure voor de klachtencommissie op eigen kosten laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.

## Paragraaf 8: De behandeling bij de klachtencommissie

### Artikel 8.1: Onderzoek

De klachtencommissie kan aan partijen en overige medewerkers van de instelling verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie, voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

### Artikel 8.2: Deskundigen

De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de instelling.

### Artikel 8.3: Hoorzitting

De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

### Artikel 8.4: Verslag hoorzitting

De zittingscommissie draagt zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van een partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### Artikel 8.5: Stopzetting behandeling

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en de klager.

### Artikel 8.6: Melding bij structureel onverantwoorde zorg

De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter. Binnen drie werkdagen na zijn melding bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.

### Artikel 8.6: Reactie op melding

De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt de instelling om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding zoals bedoeld in artikel 8.5. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

### Artikel 8.7: Melding bij de Inspectie

Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 8.5, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie. Voorafgaand aan deze melding stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.

## Paragraaf 9: Het advies van de klachtencommissie

### Artikel 9.1: Advies klachtencommissie

Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. De zittingscommissie beslist bij voorkeur bij consensus en anders met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies. Bij een staking van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

### Artikel 9.2: Inhoud advies

In ieder advies beschrijft de klachtencommissie in ieder geval:

- a) de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- b) de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- c) de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- d) een advies over de gegrondheid van de klacht. Het advies kan luiden: gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond;
- e) een voldoende motivering van het advies;
- f) een advies over eventuele niet-financiële genoegdoening van de klager;
- g) een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht;
- h) de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;

### Artikel 9.3: Termijn uitbrengen advies

De klachtencommissie brengt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht advies uit aan de Raad van Bestuur. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

### Artikel 9.4: Bezwaar

Tegen het advies van de klachtencommissie kan geen bezwaar worden aangetekend.



## Paragraaf 10: Overige bepalingen

### Artikel 10.1: Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en alle bij de klachtenprocedure betrokken medewerkers zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

### Artikel 10.2: Archivering en bewaartermijn klachtendossiers

De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De instelling is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### Artikel 10.3: Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden voor cliënten om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### Artikel 10.4: Kosten van de klachtenprocedure

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

### Artikel 10.5: Jaardocument

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de in het verslagjaar uitgevoerde werkzaamheden. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.

### Artikel 10.6: Reglement klachtencommissie

De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

### Artikel 10.7: Beschikbaarheid klachtenreglement

Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de eventueel door de instelling ingestelde cliëntenraden. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de instelling in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

### Artikel 10.9: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

## Paragraaf 11: Slotbepalingen

### Artikel 11.1: Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

### Artikel 11.2: Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

### Artikel 11.3: Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 februari 2018

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur van Revacare B.V. op 1 februari 2018 te Driebergen-Rijsenburg.

## Bijlage 1: Stroomschema klachtenbehandeling bij de klachtencommissie

