

## Klachtenprocedure patiënten

## Inhoud

Voorwoord	3
1 Algemene bepalingen	4
1.1 Begripsomschrijvingen	4
2 Signaal van onvrede	5
2.1 Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?	5
2.2 De klachtenfunctionaris	5
3 Hoofdstuk Klachtenbehandeling	7
3.1 Het indienen van een klacht	7
3.2 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject	8
3.3 Behandeling door klachtenfunctionaris	8
3.4 Oordeel verantwoordelijk manager	8
3.5 In behandeling nemen schadeclaim	9
4 Overige bepalingen	10
4.1 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	10
4.2 Opeenvolgende klachttrajecten	10
4.3 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris	10
4.4 Geschillencommissie Ziekenhuizen	10
4.5 Geheimhouding	11
4.6 Registratie	11
4.7 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	11
4.8 Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
4.9 Kosten	11
4.10 Jaarverslag	12
4.11 Openbaarmaking klachtenregeling	12
4.12 Evaluatie	13
4.13 Vaststelling en wijziging regeling	13
5 BIJLAGE: stroomschema	14

### **Voorwoord**

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, wil Rijndam het vertrouwen van de ontevreden klager behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Deze klachtenregeling is tot stand gekomen aan de hand van de uitgangspunten van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Deze klachtenregeling is geënt op de modelklachtenregeling opgesteld door de NVZ en de NFU.

## 1. Algemene bepalingen

### 1.1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder;
- patiënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- klager: degene die de onvrede tot uiting brengt; dit kan zijn een patiënt van Rijndam of namens deze diens partner, ouders, wettelijk vertegenwoordiger of kinderen, dan wel gebruikers van faciliteiten en andere bezoekers van Rijndam Revalidatie;
- aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- klacht: een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening; Veel uitingen van onvrede worden tamelijk direct binnen de betreffende afdeling behandeld. Een uiting van onvrede wordt een formele klacht, indien deze als zodanig door de klager wordt benoemd en wordt gemeld bij de klachtenfunctionaris;
- geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- inspecteur: een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
- klachtenbemiddeling: methode om met inzet van een onpartijdig optredend persoon, in casu de klachtenfunctionaris, een conflict of bestaande onvrede van de klager tot oplossing te brengen;
- klachtenfunctionaris: medewerker die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- formeel oordeel: de reactie van de zorgaanbieder op de ontvangen klacht. Dit oordeel kan verschillend luiden. Het kan een inhoudelijk standpunt over de ingediende klacht betreffen: was de klacht terecht of onterecht, welke maatregelen zijn eventueel getroffen. Het kan echter ook gaan om een procedurele reactie;
- schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- wettelijke termijn: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. Deze termijn gaat in zodra, na eventuele klachtbehandeling, er een schriftelijk verzoek (van de klager) is om een formeel oordeel van de zorgaanbieder. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- wet: Wkkgz – Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- zorg: als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de volgende vormen van hulp:
  - a. hulp voor de kosten waarvan een subsidie wordt verstrekt op grond van artikel 44 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of artikel 68 van de Zorgverzekeringswet;

b. maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, openbare geestelijke gezondheidszorg, verslavingsbeleid en huishoudelijke verzorging als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning;

- zorgaanbieder: Rijndam Revalidatie;
- zorgverlener: een medewerker van Rijndam die direct zorg aan patiënten verleent.

## 2. Signaal van onvrede

### 2.1 Bij wie kan een klager<sup>1</sup> terecht als hij ontevreden is?

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris.

*De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende*

1. Een zorgverlener / medewerker stelt de klager in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker betreft anderen bij het gesprek wanneer dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners / medewerkers attenderen de klager op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van de klager, anoniem of alleen met toestemming van de klager, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een klager tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.

De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Punt 2 en 3 van deze paragraaf gelden ook voor de bespreking van de onvrede met een leidinggevende.

5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd bij punt 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

### 2.2 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig, overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Rijndam onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

---

<sup>1</sup> In het vervolg wordt hier de term "klager" gebruikt, bedoeld in de algemene zin zoals beschreven in de begripsbepalingen dwz: degene die de onvrede tot uiting brengt; dit kan zijn een patiënt van Rijndam of namens deze diens partner, ouders, wettelijk vertegenwoordiger of kinderen, dan wel gebruikers van faciliteiten en andere bezoekers van Rijndam Revalidatie

2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt.
  - e. hij informeert de Raad van Bestuur binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (verzoek om oordeel of om financiële vergoeding) hij heeft gekozen.
3. 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 de klacht betrekking heeft.
4. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de RVB;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De RvB doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
7. Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven bij punt 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de RvB, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van Rijndam.

### 3. Hoofdstuk Klachtenbehandeling

#### 3.1 Het indienen van een klacht

- Het aanmelden van een klacht gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Een klacht kan gemeld via de website van Rijndam Revalidati [\[https://www.rijndam.nl/praktisch/handig-om-te-weten/complimenten-en-klachten/\]](https://www.rijndam.nl/praktisch/handig-om-te-weten/complimenten-en-klachten/)
- Een klachtenformulier is te verkrijgen via:
  - de balies van Rijndam op onze eigen vestigingen;
  - De afdeling Marketing & Communicatie op locatie de Westersingel;

Het klachtenformulier wordt op verzoek uitgereikt met een retourenvelop voorzien van een adresetiket met antwoordnummer. Daarnaast is het formulier in te vullen of te downloaden (als PDF) via de site [rijndam.nl](https://www.rijndam.nl).

Het formulier kan op verschillende manieren aangeboden worden, namelijk:

- Afgeven bij de afsprakenbalie (in een *gesloten envelop*)
- Per post
- Via de klachtenbussen op de locaties.

In de eerste twee gevallen dient de envelop voorzien te zijn van:

Rijndam Revalidatie  
t.a.v. klachtenfunctionaris Rijndam  
Postbus 23181  
3001 KD Rotterdam

De klager kan eventueel ook mondeling/telefonisch/per e-mail contact opnemen met de klachtenfunctionaris via 010 - 241 24 76 of [klachtenfunctionaris@rijndam.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rijndam.nl).

1. De klager dient een klacht in via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
  - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
  - De klachtenfunctionaris is bereikbaar via de afdeling Marketing & Communicatie op locatie Westersingel. Bij afwezigheid kan men ofwel de klacht indienen bij een daartoe aangewezen medewerker(s) van de afdeling Marketing & Communicatie ofwel een verzoek tot contact met de klachtenfunctionaris indienen, inclusief persoons- en contactgegevens zoals vermeld op het klachtenformulier. Indien de klacht wordt ingediend bij de daartoe aangewezen medewerker van de afdeling M&C, informeert deze hierover schriftelijk de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht mag ingediend worden, door iedereen, mits de klager klaagt vanuit eigen persoon. Wanneer de klacht uit naam van een patiënt geuit wordt dan mag dit alleen door:
  - a) de patiënt of namens de patiënt met diens schriftelijke toestemming;
  - b) de vertegenwoordiger van de patiënt;
  - c) diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.

Alleen klachten uit naam van patiënten of door patiënten of diens vertegenwoordigers, kunnen bij het ontstaan van een geschil voorgelegd worden aan de externe geschillencommissie conform de Wkkgz.

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

5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris, of degene aan wie een oordeel is gevraagd, over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

### 3.2 Indien klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend volgens de uitgangspunten van paragraaf 3.1, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. In de bevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de volgende actie, stap in de procedure – veelal het eerste contact met de klachtenfunctionaris (binnen 2 weken)- zal plaatsvinden. 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.
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 paragraaf 4.6;
  - b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. **verzoek om een oordeel:** de verantwoordelijk manager (aangewezen door de RvB) oordeelt op de klacht;
  - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Rijndam Revalidatie worden behandeld;
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.

### 3.3 Behandeling door klachtenfunctionaris

De behandeling van klachten vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.

1. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. zal in elk geval binnen 4 weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
2. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit.
3. Indien de mogelijkheid van punt 1 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst, indien klager daartoe verzoekt, van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

### 3.4 Oordeel verantwoordelijk manager

1. DE Wkkgz stelt dat de organisatie, in geval van een klacht waarvan (naar de mening van de klager) de behandeling niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, tot een formeel oordeel dient te komen. De Raad van Bestuur van Rijndam delegeert deze verantwoordelijkheid in eerste instantie naar het management van de afdeling waar de klager



onder behandeling (is geweest). Indien er omstandigheden zijn die het opstellen van het oordeel door het betreffende management niet wenselijk maken, dit naar mening van klager, klachtenfunctionaris, RvB of betreffend management, zal de RvB deze taak aan een andere partij delegeren (bijv. adviseur stafafdeling, ander management, bestuurssecretaris). Ook in geval van klachten die overstijgend zijn en waarvoor niet direct het “betreffend” management kan worden bepaald, is het aan de RvB om voor het opstellen van het formele oordeel een passende interne partij aan te wijzen.

2. Indien de opsteller van het formele oordeel voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De opsteller meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject is bepaald.
3. Indien de opsteller van het oordeel concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De opsteller geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De opsteller van het oordeel verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
4. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

### **3.5 In behandeling nemen schadeclaim**

1. Indien de klacht als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de Raad van Bestuur / aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de Raad van Bestuur waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de Raad van Bestuur / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
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.
5. De termijnen opgenomen in paragraaf 3.4 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (paragraaf 3.2 punt 2).

## **4. Overige bepalingen**

### **4.1 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door Rijndam in onderlinge samenhang met andere zorgaanbieders 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.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Rijndam met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

### **4.2 Opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in paragraaf 3.3 punt 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

### **4.3 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris**

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 de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
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 behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan 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.

### **4.4 Geschillencommissie Ziekenhuizen**

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 Ziekenhuizen.
2. Ook de zorgaanbieder kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen, echter enkel met toestemming van de klager.
3. 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 (artikel 21, lid 1, sub c Wkkgz).

4. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de Geschillencommissie.

#### 4.5 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### 4.6 Registratie

Klachten welke behandeld worden door de klachtenfunctionaris worden centraal (digitaal) geregistreerd op een afgeschermd gedeelte van de R-schijf. Per klacht wordt er een nummer aangemaakt. Dit nummer correspondeert zowel met de registratie in het klachtenoverzicht als met de onderliggende documentatie per klacht. (Documentatie die niet digitaal aangeleverd is wordt ingescand).

Vastgelegd worden: de aard van de klacht, de functionaris (veelal de leidinggevende van de betreffende organisatie-eenheid) aan wie de klacht is gemeld/doorgegeven, eventuele inzet van de klachtenfunctionaris (bemiddeling), de bijbehorende documentatie, de uitkomst van de klachtafhandeling, de genomen maatregelen en het eventuele oordeel van de zorgaanbieder.

Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg. Verbetermaatregelen worden enkel volledig geanonimiseerd opgepakt.

#### 4.7 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt twee jaar bewaard, gerekend vanaf datum sluiting dossier. Indien klacht na behandeling wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie en/of samengaat met het indienen van een claim, geldt een bewaartermijn van 2 jaar gerekend vanuit de uitspraak in het geschil dan wel claim.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

#### 4.8 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

#### 4.9 Kosten

1. Voor de interne behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.
3. De kosten voor het voorleggen van een geschil bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen van de SGC komen voor rekening van de zorgaanbieder. Wel dient de klager bij het op eigen initiatief indienen van het geschil zgn. "griffiekosten" te betalen (minimaal € 52.50 en maximaal € 127.50, afhankelijk van de vraag aan de geschillencommissie).

#### 4.10 Jaarverslag

Rijndam brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

#### 4.11 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur draagt zorg dat deze procedure op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De procedure wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst. Daarnaast wordt op verschillende manieren uiting/bekendheid gegeven aan de klachtenprocedure:

##### Nieuwe patiënten

Een patiënt wordt geïnformeerd over de klachtenprocedure voor patiënten van Rijndam bij het eerste contact met Rijndam.

##### Poliklinieken

###### *Volwassen revalidatie*

De poliklinieken voor volwassenen beschikken over een verbeterbus met bijbehorende servicekaarten. Deze kaarten kunnen worden gebruikt om een tip, suggestie of klacht te melden. Op de locaties zijn folders over de klachtenprocedure beschikbaar. Daar waar narrowcasting aanwezig is, wordt ook via deze wijze aandacht besteed aan de mogelijkheid om onvrede kenbaar te maken. De secretaresses op locatie zijn verantwoordelijk voor het bijvullen van folders en servicekaarten.

###### *Kinderrevalidatie*

De poliklinieken voor kinderen maken ouders/ verzorgers alert op de klachtenprocedure voor patiënten van Rijndam, door middel van ten minste één van de volgende uitingen: verbeterbus, folders, poster of narrowcasting (indien aanwezig). In de verbeterbus zitten servicekaarten. Deze kaarten kunnen worden gebruikt om een tip, suggestie of klacht te melden. De locatie mag bepalen welk communicatiemiddel het best past op de locatie met het oog op de doelgroep. De secretaresses op locatie zijn verantwoordelijk voor het bijvullen van eventuele folders en servicekaarten.

##### Kliniek

Locatie de Westersingel huisvest verschillende klinische afdelingen:

- Twee afdelingen Neurologie
- Een afdeling Dwarslaesie Heelkunde
- Afdeling Kinderrevalidatie

Een groot deel van de patiënten en bezoekers komen locatie Westersingel binnen via de hoofdingang. Op de begane grond van locatie de Westersingel bevindt zich één verbeterbus. In de verbeterbus zitten servicekaarten. Deze kaarten kunnen worden gebruikt om een suggestie, compliment of klacht te melden. Op alle afdelingen zijn folders over de klachtenprocedure beschikbaar. Daar waar narrowcasting aanwezig is, wordt ook via deze wijze aandacht besteed aan de klachtenprocedure.

De secretaresses op de afdelingen zijn verantwoordelijk voor het bijvullen van folders en servicekaarten.

##### Schoolrevalidatie locaties

De schoollocaties beschikken over folders over de klachtenprocedure van Rijndam om de kinderen en ouders/ verzorgers alert te maken. De medewerkers van de recepties op locatie zijn op de hoogte van de klachtenprocedure en zijn verantwoordelijk voor het bijvullen van folders. De schoollocaties kunnen indien gewenst gebruik maken van een poster die verwijst naar de klachtenprocedure voor patiënten van Rijndam.

#### 4.12 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de RVB dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

#### 4.13 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

## 5. BIJLAGE: stroomschema

