



## Klachtenregeling Cliëntenzorg



## Klachtenregeling Cliëntenzorg Adelante

In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

<a href="#">Artikel 1</a>	Begripsomschrijving
<a href="#">Artikel 2</a>	Signaal van onvrede; bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?
<a href="#">Artikel 3</a>	De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende
<a href="#">Artikel 4</a>	De klachtenfunctionaris
<a href="#">Artikel 5</a>	Het indienen van een klacht
<a href="#">Artikel 6</a>	Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject
<a href="#">Artikel 7</a>	Behandeling door klachtenfunctionaris
<a href="#">Artikel 8</a>	Behandeling door de klachtencommissie
<a href="#">Artikel 9</a>	Oordeel klachtencommissie en reactie Raad van Bestuur
<a href="#">Artikel 10</a>	In behandeling nemen schadeclaim
<a href="#">Artikel 11</a>	Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft
<a href="#">Artikel 12</a>	Opeenvolgende klachttrajecten
<a href="#">Artikel 13</a>	Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris
<a href="#">Artikel 14</a>	Geschilleninstantie
<a href="#">Artikel 15</a>	Geheimhouding
<a href="#">Artikel 16</a>	Registratie
<a href="#">Artikel 17</a>	Archivering en bewaartermijn klachtendossier
<a href="#">Artikel 18</a>	Overige klacht- en meldmogelijkheden
<a href="#">Artikel 19</a>	Kosten
<a href="#">Artikel 20</a>	Verslaglegging
<a href="#">Artikel 21</a>	Openbaarmaking klachtenregeling
<a href="#">Artikel 22</a>	Evaluatie
<a href="#">Artikel 23</a>	Vaststelling en wijziging regeling
<a href="#">Artikel 24</a>	Datum van inwerkingtreding en citeertitel
<a href="#">Bijlage</a>	



## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

### **Aangeklaagde:**

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

### **Cliëntenraad:**

De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder;

### **Cliënt of patiënt:**

Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;

### **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 voor de Gezondheidszorg;

### **Klacht:**

Een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;

### **Klachtenfunctionaris:**

Degene die, conform functiebeschrijving, binnen Adelante zorg draagt voor de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;

### **Klachtencommissie:**

De commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht;

### **Klager:**

De patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

### **Leidinggevende:**

Persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

### **Oordeel:**

Een schriftelijke mededeling van of namens de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;

### **Raad van Bestuur:**

De Raad van Bestuur van Adelante;



**Schadeclaim:**

Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;

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

**Zorgaanbieder:**

Adelante;

**Zorgverlener:**

Een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## Artikel 2      **Signaal van onvrede; bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?**

Een patiënt 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.



### Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, 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 patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op 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 in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz de 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.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het voorleggen van de klacht bij de klachtencommissie;
  - e. informeert de klachtencommissie en/of schadebehandelaar 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 (art. 6 lid 2 sub c of d) 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 of 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 Raad van Bestuur;
  - 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, verweerder 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 deze 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 Raad van Bestuur 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 in lid 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 Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.

## Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend.
  - b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
  - c. De zorgaanbieder kan een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar stellen.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
  - c. nabestaanden van de patiënt, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of schriftelijk 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.



## Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. 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 Adelante 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 klachtencommissie onderzoekt de klacht en oordeelt;
  - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims in behandeling worden genomen en indien nodig voorgelegd worden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar;
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 7 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. 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 vier weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 onder a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.



## Artikel 8      Behandeling door de klachtencommissie

1. Indien klager een oordeel van de zorgaanbieder wenst, dient klager dit verzoek op schrift in bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan hierbij desgewenst adviseren.
2. De secretaris van de klachtencommissie is het aanspreekpunt voor klager en verweerders.
3. In geval van vertegenwoordiging van de cliënt vraagt de klachtencommissie de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt. Eventueel kan de klachtencommissie besluiten om rechtstreeks contact met de cliënt te zoeken.
4. Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om een adequate afhandeling te bewerkstelligen, stelt de commissie de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
5. Anoniem ingediende klachten komen niet voor behandeling in aanmerking.
6. Een klacht is niet ontvankelijk als de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan; de gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een advies of oordeel niet meer mogelijk is.
7. De commissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager, bij degene over wie is geklaagd door middel van toezending klachtbrief en licht de Raad van Bestuur in.
8. Klager ontvangt een machtigingsformulier met verzoek om toestemming aan de klachtencommissie voor het beschikbaar stellen van (onderdelen van) het dossier ten behoeve van het onderzoek naar de (toedracht van de) klacht.
9. Nadat de klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft hun standpunt schriftelijk hebben kenbaar gemaakt, stelt de commissie hen in beginsel binnen vier weken na indiening van de klacht in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord, waarvan alleen om zwaarwegende redenen kan worden afgeweken. Daarbij bestaat de commissie uit tenminste drie personen, waaronder een onafhankelijk voorzitter, onafhankelijk vice-voorzitter en de ambtelijk secretaris. Op afroep kan de commissie indien nodig een lid toevoegen aan de commissie ter behandeling van de klacht. De klachtencommissie stelt een datum vast voor de hoorzitting en vermeldt bij de uitnodiging de namen en functie van de leden van de klachtencommissie die de klacht zullen behandelen.
10. Een lid neemt geen deel aan de behandeling van een klacht die (mede) tegen hem is gericht.
11. Indien een lid op enigerlei wijze betrokken is bij de klacht, anders dan in 8.10 bedoeld, neemt het lid geen deel aan de behandeling van de klacht.





## Artikel 9 Oordeel klachtencommissie en reactie Raad van Bestuur

1. De commissie zal in principe binnen zes weken na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en de Raad van Bestuur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van haar oordeel van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Daarbij wordt in ieder geval gewezen op de mogelijkheid om de klacht desgewenst aan externe klachtenbehandelingsinstanties (zoals geschilleninstantie) voor te leggen.
2. De Raad van Bestuur deelt de klager, degene(n) over wie is geklaagd en de commissie binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de commissie, schriftelijk mede of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
3. Indien de klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij 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 klachtencommissie 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 zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.
4. Indien de klachtencommissie 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 klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtencommissie 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.
5. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
6. Indien een klacht (mede) gericht is tegen voorzitter danwel lid Raad van Bestuur, neemt deze geen deel aan de oordeelsvorming.

## Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
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 genoemde termijnen 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 art. 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).



## **Artikel 11    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 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.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

## **Artikel 12    Opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, 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 13    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.



## Artikel 14 Geschilleninstantie

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 geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks - zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie 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 sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.

## Artikel 15 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.

## Artikel 16 Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

## Artikel 17 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.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.



## Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

## Artikel 19 Kosten

1. Voor de 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.

## Artikel 20 Verslaglegging

Verslaglegging over het aantal en de aard van de binnen Adelante behandelde klachten en de strekking van haar oordelen vindt geanonimiseerd plaats in de tertiaalrapportages Kwaliteit en Veiligheid. In deze rapportages worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

## Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

## Artikel 22 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de klachtencommissie.



### **Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling**

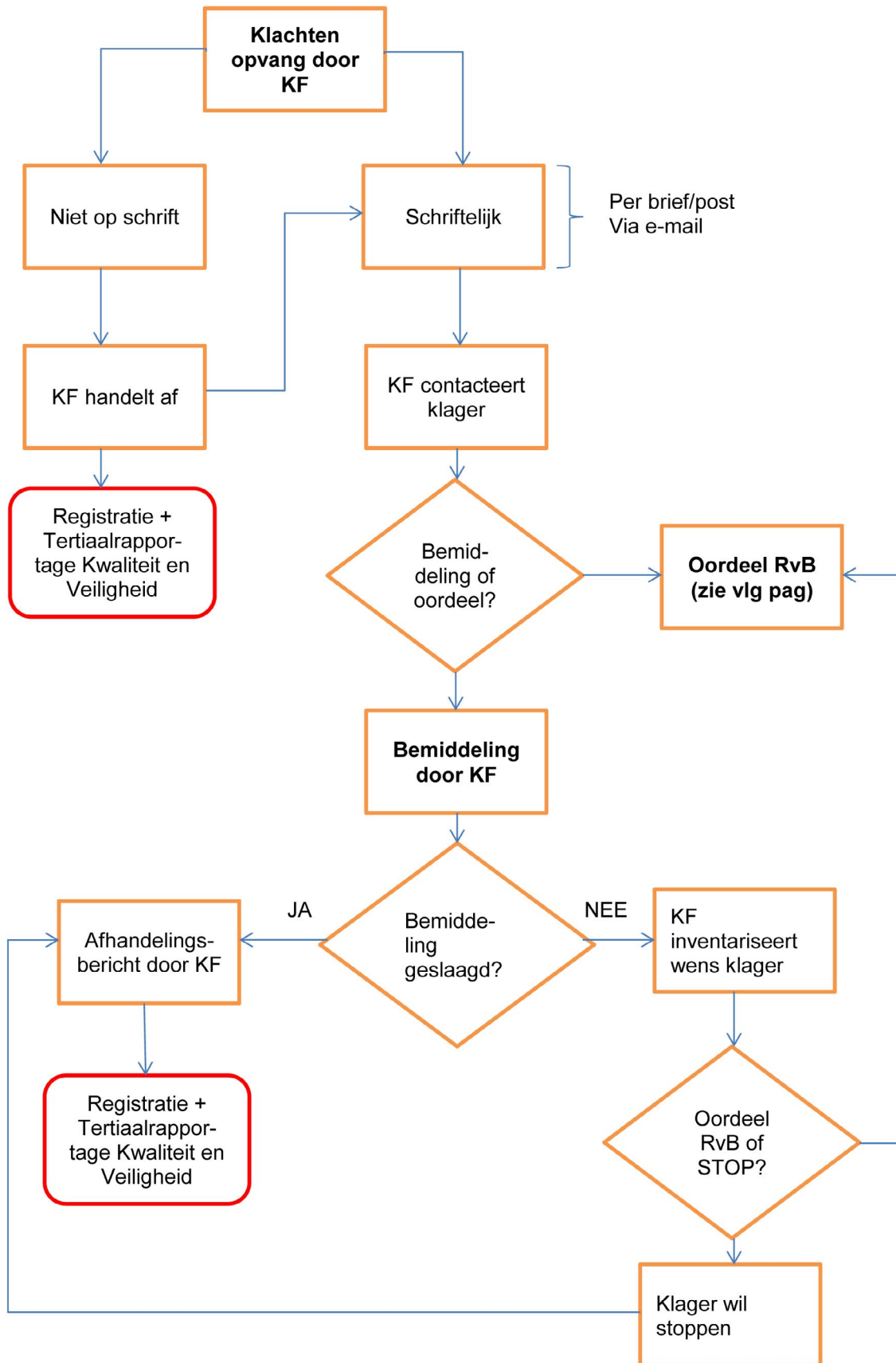
1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris en klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling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

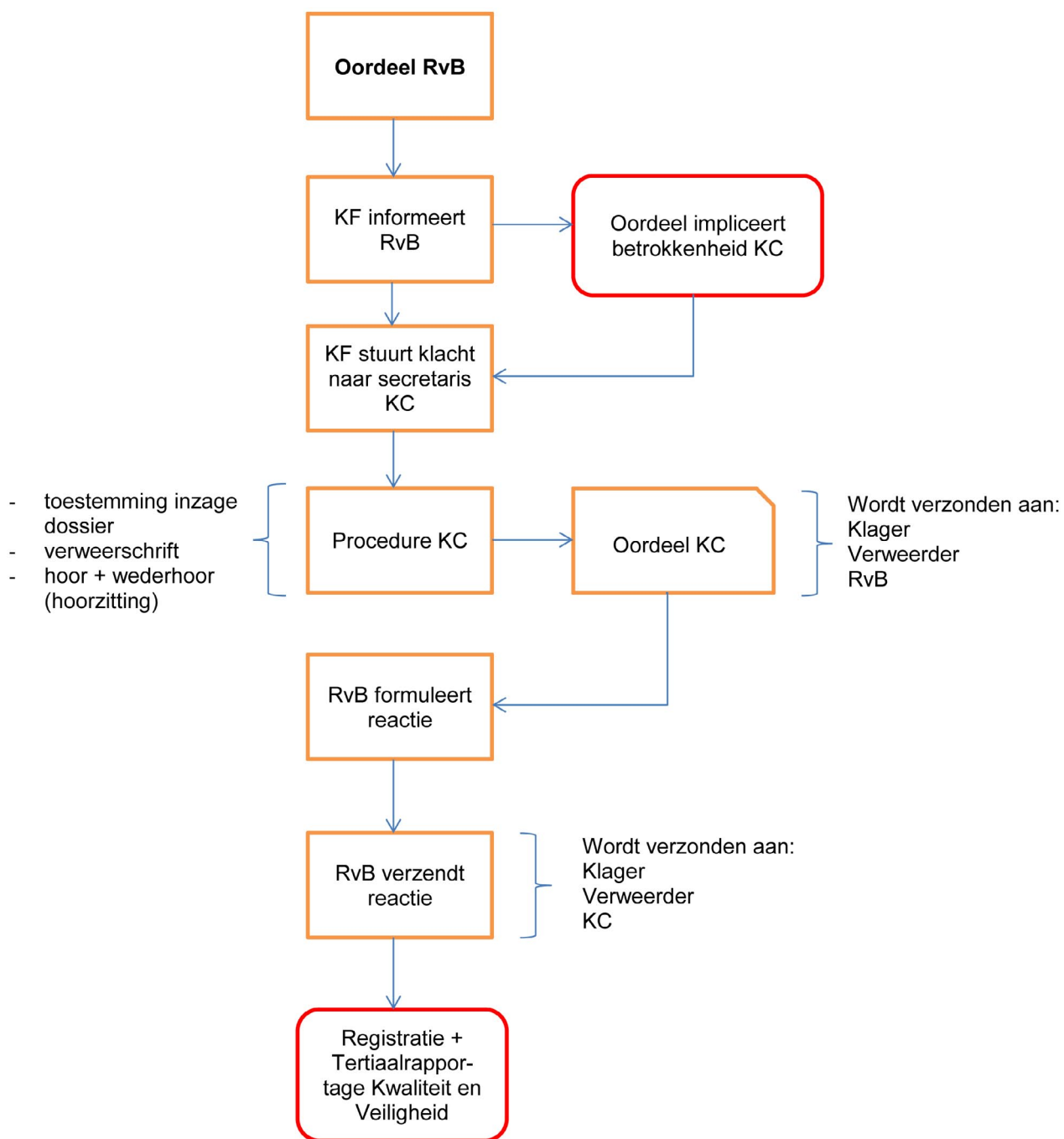
### **Artikel 24 Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

1. Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2017.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Cliëntenzorg Adelante



## Stroomschema Klachtenregeling Cliëntenzorg Adelante





*KF = Klachtenfunctionaris  
RvB = Raad van Bestuur  
KC = Klachtencommissie*

