

## **Bijlag 1: Klachtenreglement RID**

### **Inleiding**

Het Regionaal Instituut voor Dyslexie (RID) heeft cliënttevredenheid hoog in het vaandel staan. Om die reden wordt er om de twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle cliënten die in behandeling zijn bij het RID. Wanneer cliënten ontevreden zijn, wil het RID daar zorgvuldig mee om gaan. Het streven is om de klachtenopvang laagdrempelig te houden. Het RID heeft naast dit reglement een intern klachtenbeleid, waarbij er verschillende niveaus zijn beschreven waarop cliënten ontevredenheid of klachten kunnen uiten. Alle medewerkers zijn op de hoogte van dit beleid en jaarlijks wordt er geoefend met de gespreksvoering. Daarnaast stelt de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) sinds 1995 specifieke eisen aan de behandeling van klachten van cliënten.

Met dit klachtenreglement vertrouwt de directie van het RID erop te werken conform de WKCZ. De directie hoopt daarbij dat alle cliënten van het RID zich vrij voelen om ontevredenheid te uiten bij de directe behandelaar. Mocht u er met de directe behandelaar niet uitkomen dan kunt u in dit reglement lezen welke procedure u verder kunt volgen.

Ontevredenheid van cliënten neemt de directie serieus en het levert het RID input op voor verbeteringen in haar zorg- en dienstverlening.

De directie van het RID

Dhr. L. Coene  
Mw. P. Gerretsen  
Dhr. R. Reij

## **Begrippen**

### **Cliënt**

Binnen het RID zijn cliënten veelal minderjarig. Diegene die de ontevredenheid zal uiten zijn veelal de verzorger(s), ouder(s) of grootouder(s) van een cliënt. In dit reglement zal gesproken worden over ouders en/of de cliënt. Alleen diegene die de behandelvoorwaarden hebben getekend zijn gemachtigd om een klacht in te dienen bij de interne of externe klachtencommissie. Overige betrokkenen kunnen altijd ontevredenheid uiten bij de directe behandelaar en eventueel de vestigingcoördinator.

### **Klacht**

Iedere melding van een cliënt, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie, en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de cliënt, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau binnen de vestiging of directie.

### **Interne klachtencommissie**

Een commissie waarbij u middels een meldformulier een klacht kunt indienen. Deze commissie bestaat uit een directielid van het RID en twee medewerkers van het RID. Deze commissie is dus niet onafhankelijk. De commissie komt tot een onderzoek en oordeel over de gegrondheid van een klacht al dan niet vergezeld met een aanbeveling richting de specifieke medewerker en/of vestiging.

### **Externe klachtencommissie**

Deze commissie functioneert onafhankelijk van het RID. De voorzitter heeft een juridische achtergrond. Het oordeel van de externe klachtencommissie heeft geen juridisch bindende werking. De commissie komt tot een *onafhankelijk* onderzoek en oordeel over de gegrondheid van een klacht al dan niet vergezeld met een aanbeveling richting de directie van het RID. In bijzondere situaties wordt er een melding gedaan aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

### **Medisch tuchtcollege**

Als u een klacht heeft over een zorgverlener, kunt u een klaagschrift indienen bij een van de Regionale Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg. Het college beoordeelt dan of er een fout is gemaakt. Klachten bij medisch tuchtcollege hebben een juridisch bindende werking.

### **Zorgaanbieder**

De rechtspersoon, die een instelling in stand houdt. De rechtspersoon (RID) wordt vertegenwoordigd door de directie.

### **Zorgverlener**

Een (in het verleden) voor het RID werkzame persoon, die direct of indirect betrokken is (geweest) bij de zorg- en of dienstverlening en/ of bejegening. In dit reglement wordt veelal gesproken over de directe behandelaar van de cliënt. Het kan ook gaan om de onderzoeker van de cliënt, wanneer u de ontevredenheid uit gedurende de diagnostische fase (onderzoek).

## **Artikel 1. Doelstelling van het klachtenreglement**

- 1.1. Het RID staat open voor signalen van de ouders en/of cliënt, waarbij de nadruk ligt op de verbetering van de tevredenheid van de cliënt en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.
- 1.2. Klachten binnen het RID worden op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie besproken en opgepakt.

## **Artikel 2. Uiten van ontevredenheid**

- 2.1 Het RID hoopt dat alle cliënten van het RID zich vrij voelen om ontevredenheid te uiten bij de directe behandelaar. Mocht u er samen met de directe behandelaar niet uitkomen en/of voelt u zich onvoldoende gehoord, dan is er een mogelijkheid om uw ontevredenheid te uiten richting de vestigingcoördinator. Er is dan een mogelijkheid om een persoonlijk gesprek in te plannen.
- 2.2 Het RID streeft naar een transparante klachtenprocedure. Tijdens het eindgesprek en tijdens de eerste behandeling zullen medewerkers u wijzen op het klachtenreglement. Daarbij is het klachtenreglement gepubliceerd op de website van het RID ([www.rid.nl](http://www.rid.nl))

## **Artikel 3. Indienen van een schriftelijke klacht bij interne klachtencommissie**

- 3.1 Mocht de ontevredenheid nog niet zijn weggenomen na een persoonlijk gesprek, en mondt de ontevredenheid uit in een klacht, dan kunt u zich richten tot de interne klachtencommissie van het RID. U kunt daarvoor het [meldformulier klachten](#) invullen. U stuurt dit formulier op naar de interne klachtencommissie of geeft het af bij uw vestiging.

**Interne klachtencommissie RID**  
**T.a.v.: Mw. P. Gerretsen (directielid)**  
**Jansbinnensingel 1**  
**6811 AJ Arnhem**

- 3.2 U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging (per e-mail). Hierbij wordt vermeld binnen welke termijn er een uitspraak zal plaatsvinden. De maximale duur die wordt aangehouden is 8 weken.
- 3.3 De interne klachtencommissie neemt de klacht in behandeling. Zij doet een dossieronderzoek en indien nodig voert zij gesprekken met beide partijen (de commissie kan ook optreden als bemiddelaar tussen beide partijen). Voor het dossieronderzoek vraagt zij mondelijke toestemming van de ouders en/of cliënt.
- 3.4 De interne klachtencommissie doet binnen 8 weken een schriftelijke uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Slaagt de commissie er niet in om binnen 8 weken een uitspraak te doen, dan zal er tijdig wordt medegedeeld dat de termijn wordt aangepast en wordt er aangegeven wanneer het oordeel kan worden vastgesteld.

- 3.5 De commissie heeft als rol om tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening en/of bejegening te signaleren en daarover aanbevelingen te doen richting de specifieke medewerker, vestiging of de directie. Indien het een risicovolle situatie betreft dan zal de directie van het RID de Inspectie voor de Gezondheidszorg daarover informeren.
- 3.6 De interne klachtencommissie geeft geen onafhankelijk oordeel en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van het RID, maar beperkt zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 3.7 Een klacht is niet-ontvankelijk als:
- 3.7.1 De klacht geen betrekking heeft op het RID.
  - 3.7.2 De klacht wordt ingediend door een persoon zonder formele behandelrelatie
  - 3.7.2 De klacht anoniem wordt ingediend
  - 3.7.3 De cliënt meerderjarig is en zelf niet instemt met de klacht
  - 3.7.4 Er al een klacht bij de commissie ligt, waarover nog geen uitspraak is gedaan
  - 3.7.5 Een klacht al is behandeld en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
- 3.7 De interne klachtencommissie bestaat uit drie leden. De leden worden benoemd door de directie van het RID. Indien de klacht een lid van de interne klachtencommissie betreft, dan wordt een plaatsvervangend lid aangewezen door de directie. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van 4 jaar en zijn daarna nog eenmaal herkiesbaar.

#### **Artikel 4. Indienen van een schriftelijke klacht bij externe klachtencommissie**

- 1.1 Indien u een *onafhankelijk* oordeel wilt over uw klacht, dan kunt u zich richten tot de externe klachtencommissie van het RID. Ook wanneer u het oneens bent met de uitspraak van de interne klachtencommissie kunt u zich richten tot de externe klachtencommissie.
- 1.2 Het klachtendossier wordt op basis van uw mondelinge toestemming door de interne klachtencommissie overgedragen aan de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie neemt de klacht in behandeling. Zij doet een dossieronderzoek. Zij zal geen aanvullende gesprekken voeren.
- 1.3 De externe klachtencommissie doet binnen 12 weken een schriftelijke uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Slaagt de commissie er niet in om binnen 12 weken een uitspraak te doen, dan zal er tijdig wordt medegedeeld dat de termijn wordt aangepast en wordt er aangegeven wanneer het oordeel kan worden vastgesteld.
- 1.4 De commissie heeft als rol om tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening en/of bejegening te signaleren en daarover aanbevelingen te doen richting de directie van het RID. Indien het een ernstige risicovolle situatie betreft dan zal de commissie de Inspectie voor de Gezondheidszorg daarover informeren.

- 1.5 De externe klachtencommissie geeft een *onafhankelijk* oordeel, maar doet eveneens geen uitspraak over de aansprakelijkheid van het RID. De commissie beperkt zich tot een onafhankelijke beoordeling van de gegrondheid van de klacht. Het oordeel van de externe klachtencommissie heeft geen juridisch bindende werking.
- 4.6 De externe klachtencommissie bestaat uit drie leden. De leden worden benoemd door de directie van het RID. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van 4 jaar en zijn daarna nog eenmaal herkiesbaar. De voorzitter heeft een juridische achtergrond.

#### **Artikel 5. Doorverwijzing medisch tuchtcollege of civiele rechter**

- 5.1 Als u een klacht heeft over een zorgverlener, kunt u een klaagschrift indienen bij een van de Regionale Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg. Het college beoordeelt dan of er een fout is gemaakt.
- 5.2 Bij de tuchtcolleges kunt u alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen in de gezondheidszorg vallen. Dit zijn twee normen waaraan uw zorgverlener zich moet houden:
- 5.2.1 zorgvuldig handelen ten opzichte van de patiënt of zijn naasten
  - 5.2.2 handelen in algemeen belang van de individuele gezondheidszorg
- 5.3 U kunt het klaagschrift opsturen naar het tuchtcollege in de regio waar de beroepsbeoefenaar woont. Zie voor verdere informatie: [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)
- 5.4 Het staat u vrij om uw klacht op verschillende niveaus in de organisatie of bij externe instanties neer te leggen.
- 5.6 Indien u wilt weten of u recht heeft op een schadeclaim, dan kunt u zich wenden tot de civiele rechter. Zie voor meer informatie: [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)