

Klachtenreglement RID

Inleiding

Het Regionaal Instituut voor Dyslexie (RID) heeft cliënttevredenheid hoog in het vaandel staan. Om die reden wordt er continu cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle cliënten die in behandeling zijn bij het RID. Wanneer cliënten ontevreden zijn, wil RID daar zorgvuldig mee om gaan. Het streven is om de klachtenopvang laagdrempelig te houden. 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 Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ((WKKGZ) sinds 2016 specifieke eisen aan de behandeling van klachten van cliënten.

Met dit klachtenreglement vertrouwt de directie van RID erop te werken conform de Wkkgz. 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 RID input op voor verbeteringen in haar zorg- en dienstverlening.

Ilse Munnix

Algemeen directeur

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 klachtenfunctionaris. Overige betrokkenen kunnen altijd ontevredenheid uiten bij de directe behandelaar en eventueel de vestigingsmanager.

Klacht of melding van onvrede

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 klachtenfunctionaris

De directiesecretaris van RID vervult de functie van interne klachtenfunctionaris waar ouders en/of client onvrede of een klacht kunnen indienen. Dat kan middels een email aan de klachtenfunctionaris.

Externe klachteninstantie

RID is aangesloten bij de dienstverlening van Erisietsmisgegaan.nl. Deze instantie is gecertificeerd volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) (onder nummer CIBG/EGi 27349.2) en wordt ondersteund door de Consumentenbond.

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 (medische) 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 statutair bestuurder.

Zorgverlener

Een (in het verleden) voor 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. 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 RID worden op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie besproken en opgepakt.

Artikel 2. Uiten van ontevredenheid

- 2.1 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 vestigingsmanager. 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)

Artikel 3. Indienen van een schriftelijke klacht bij interne klachtenfunctionaris

- 3.1 Mocht de ontevredenheid nog niet zijn weggenomen na een persoonlijk gesprek met de dan kunt u zich richten tot de interne klachtenfunctionaris van het RID. U kunt daarvoor een mail sturen aan de klachtenfunctionaris. Als email niet mogelijk is, dan kan ook via het secretariaat van RID telefonisch contact op worden genomen met de klachtenfunctionaris.

Interne klachtenfunctionaris RID**Remco Reij, directiesecretaris****Jansbinnensingel 1****6811 AJ Arnhem****email: r.reij@rid.nl**

- 3.2 U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging per e-mail (bij geen mailadres; per post). Hierbij wordt vermeld binnen welke termijn er een uitspraak zal plaatsvinden. De maximale duur die wordt aangehouden is 6 weken met een eenmalige verlenging van 4 weken.
- 3.3 De interne klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling. Hij/zij doet een dossieronderzoek en indien nodig voert zij gesprekken met beide partijen. De klachtenfunctionaris kan bij wederzijds goedvinden ook optreden als bemiddelaar tussen beide partijen. Voor het dossieronderzoek vraagt de klachtenfunctionaris schriftelijke toestemming van de ouders en/of cliënt.

- 3.4 Het doel van de interne klachtenfunctionaris is om voor de klager acceptabele oplossing te komen door het toepassen van hoor en wederhoor.
- 3.5 De interne klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris geeft geen onafhankelijk oordeel en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van het RID, maar beperkt zich tot hoor en wederhoor en bemiddeling.
- 3.7 Het staat client en/of ouders vrij om op elk moment voor of tijdens de procedure met de interne klachtenfunctionaris, de externe klachteninstantie in te schakelen waar RID krachtens de Wkkgz bij is aangesloten.

Artikel 4. Indienen van een schriftelijke klacht bij externe klachtencommissie

- 1.1 Indien u een *onafhankelijk* oordeel wilt over uw klacht, en/of de behandeling van de door de interne klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, dan kunt u zich richten tot de externe klachteninstantie van het RID, namelijk: **erisietsmisgegaan.nl**.
- 1.2 Het klachtendossier van de interne klachtenfunctionaris wordt op basis van schriftelijke toestemming van client en/of ouders overgedragen aan de externe klachteninstantie. De externe klachteninstantie neemt de klacht in behandeling. Zij doet een dossieronderzoek. Meer informatie hierover vindt u op de website van **erisietsmisgegaan.nl** (www.erisietsmisgegaan.nl) of telefonisch: 035-203 1585
- 1.3 De externe klachteninstantie zal in eerste instantie de klacht in behandeling nemen en middels hoor en wederhoor proberen in de klacht/onvrede oplossingsgericht te bemiddelen.
- 1.4 Indien client en/of ouders dit wensen, kan de onafhankelijke klachten- en geschillencommissie om een oordeel worden gevraagd. Deze commissie wordt ondersteund door de Consumentenbond en is erkend door het ministerie van VWS (onder nummer CIBG/EGi 27349.2). De commissie voldoet aan de eisen van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).
- 1.5 De klachten- en geschillencommissie 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.

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
- 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