

juni 2014

# Adelante Klachtenregeling cliëntenzorg

zesde herziening

Hoensbroek, 6 november 2001

Tweede druk inclusief addendum 1 april 2003

Derde herziene druk 22 maart 2007

Vierde herziene druk 1 september 2008

Vijfde herziene druk december 2012

Zesde herziene druk juni 2014



# Inhoudsopgave

<b>I. Considerans</b>	<b>3</b>
<b>II. Reglement klachtenfunctionaris</b>	
1. Naam	5
2. Begrippen	5
3. Doelstelling	7
4. Functies / taken	7
5. Benoeming	7
6. Bevoegdheden en verplichtingen van de klachtenfunctionaris	8
7. Bevoegdheden en verplichtingen van de klager en degene over wie is geklaagd	9
8. Indiening en ontvankelijkheid	9
9. Bemiddeling	10
10. Registratie, archivering, jaarverslag, overleg	10
11. Slotbepalingen	11

### **III. Reglement Klachtencommissie Cliëntenzorg**

1. Naam	12
2. Begrippen	12
3. Doelstelling	14
4. Functies / taken	14
5. Samenstelling	15
6. Bevoegdheden en verplichtingen van de commissie	16
7. Bevoegdheden en verplichtingen van de klager en degene over wie is geklaagd	17
8. Indiening en ontvankelijkheid	18
9. Behandeling	19
10. Vergaderingen van de commissie	20
11. Registratie, archivering, jaarverslag, overleg	21
12. Slotbepalingen	22

# I. Considerans

## I. Considerans

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector moeten gezondheidszorginstellingen beschikken over een regeling voor de behandeling van klachten van cliënten.

De raad van bestuur van Adelante heeft besloten tot een regeling voor interne klachtenopvang ten behoeve van de organisatieonderdelen volwassenenrevalidatie & arbeidsreïntegratie, audiologie & communicatie, kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen.

Deze regeling heeft géén betrekking op Kinderdagverblijf de Berenboot. Dit organisatieonderdeel heeft een eigen klachtenregeling.

De voorliggende klachtenregeling voldoet aan de laatste wijzigingen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en met inachtneming van de 'Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg' van het Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg CBO.

Deze klachtenregeling voldoet tevens aan het gestelde in artikel 23 'Klachtenregeling' van de Wet op de Expertise Centra (WEC) in geval de klacht speciaal onderwijs betreft.

De Adelante-klachtenregeling beoogt:

1. De eerste laagdrempelige opvang door de Adelante-klachtenfunctionaris.  
Behalve het geven van voorlichting en het bieden van ondersteuning aan de klager, houdt deze functie ook bemiddeling in;
2. De behandeling van klachten door de Adelante-klachtencommissie.

Deze reglementen zijn opgesteld voor de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

In principe kunnen klachten zowel bij de klachtenfunctionaris als bij de klachtencommissie rechtstreeks ingediend worden. Het verdient echter de voorkeur dat cliënten zich in eerste instantie richten tot de klachtenfunctionaris, omdat deze tevens tot taak heeft een klager te adviseren en te ondersteunen. Ingeval de klachtencommissie rechtstreeks wordt benaderd, zal in overleg met de klager bekeken worden of inschakeling van de klachtenfunctionaris niet eerst overwogen kan worden.

De klachtenregeling is bestemd voor cliënten van Adelante, behoudens andere afspraken die door de raad van bestuur daarover met samenwerkingspartners zijn gemaakt.

Zo geldt voor cliënten van Adelante en van Cicero zorggroep, die verblijven op de afdeling CVA Stepped Care Unit (CSCU) dat zij zich, met klachten wenden tot de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie van de organisatie waar zij als cliënt zijn ingeschreven.

In geval van klachten die verband houden met de zorg en/of de activiteiten van NOVIzorg is afgesproken dat cliënten gebruik zullen maken van de klachtenregeling van NOVIzorg.

Allereerst is de interne klachtenregeling bedoeld als instrument om klachten doelmatig af te handelen. Daarnaast is klachtenopvang een van de middelen om de kwaliteit van de zorg te bewaken en zonodig te verbeteren, alsmede om in de toekomst gebeurtenissen die aanleiding waren voor klachten te voorkomen.

## II Reglement klachtenfunctionaris

### 1. Naam

Bij Adelante is een klachtenfunctionaris werkzaam die is belast met de opvang van klachten van cliënten.

### 2. Begrippen

*de instelling*

Stichting Adelante Zorg (met uitzondering van Kinderdagverblijf 'De Berenboot' en Stichting Adelante Onderwijs

*raad van bestuur*

de raad van bestuur Adelante

*de commissie*

de Klachtencommissie Cliëntenzorg

*de cliëntenraad*

de cliëntenraad van Adelante

*de ondernemingsraad*

de ondernemingsraad van Adelante

*medezeggenschapsraad*

de medezeggenschapsraad van Adelante Speciaal Onderwijs

*medewerker*

iedereen die krachtens een arbeidsovereenkomst of een detacherings- cq toelatingsovereenkomst met Adelante voor de instelling werkzaam is

*cliënt*

een cliënt van volwassenenrevalidatie & arbeidsreïntegratie, audiologie & communicatie, kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen

*klacht*

elk door of namens een cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen het functioneren van de instelling of een (of meer) medewerker(s)

*klager*

de cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of een door cliënt aangewezen persoon, die een klacht indient, dan wel een nabestaande van een cliënt

*degene over wie is geklaagd/aangeklaagde*

de medewerker over wie of de instelling waarover een klacht is ingediend

*klachtenfunctionaris*

de contactpersoon die zich binnen de instelling toelegt op het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van de cliënt, alsmede op het bieden van ondersteuning en bemiddeling. Op het moment dat de cliënt een klacht indient bij de klachtencommissie eindigt de rol van de klachtenfunctionaris.

*klachtenbemiddeling*

het zodanig bespreken van een klacht met de klager en degene over wie is geklaagd dat de klager de klacht als afgehandeld beschouwt

*klachtenbehandeling*

de behandeling van de klacht door de klachtencommissie volgens de procedure zoals vastgelegd in dit reglement, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht

**3. Doelstelling**

- 3.1 Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de dienstverleningsrelatie, gebaseerd op wederzijds vertrouwen en volledige gelijkwaardigheid tussen de cliënt, de medewerker(s) en de instelling, waarbij via een laagdrempelige procedure getracht wordt klager genoegdoening te verschaffen.
- 3.2 Het binnen de doelstellingen van de instelling beschermen van de rechten van cliënten en zo een bijdrage leveren aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening.

#### **4. Functies / taken**

- 4.1 De klachtenfunctionaris ondersteunt cliënten met een klacht door middel van het geven van informatie en advies.
- 4.2 De klachtenfunctionaris kan aan de raad van bestuur, aan andere verantwoordelijken van de instelling en aan medewerkers gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen over maatregelen die een oplossing beogen danwel de kans op het opnieuw ontstaan van een soortgelijke klacht wegnemen of verminderen.
- 4.3 In overeenstemming met de bepalingen van dit reglement registreert de klachtenfunctionaris de ontvangen klachten, legt klachtendossiers aan, verzamelt klachtendossiers en overige stukken die op zijn werkzaamheden betrekking hebben in een archief en stelt jaarverslagen op.

#### **5. Benoeming**

- 5.1 De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de raad van bestuur.

#### **6. Bevoegdheden en verplichtingen van de klachtenfunctionaris**

- 6.1 De klachtenfunctionaris verschaft de cliënt informatie en advies naar aanleiding van vragen en/of klachten van de cliënt.
- 6.2 Desgewenst biedt de klachtenfunctionaris de cliënt begeleiding. Deze begeleiding kan betrekking hebben op het formuleren van de klacht, het bemiddelen tussen klager en degene over wie is geklaagd, alsmede op het verlenen van hulp bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
- 6.3 De klachtenfunctionaris kan aan de raad van bestuur, aan andere verantwoordelijken van de instelling en aan medewerkers vragen inlichtingen te verstrekken. De inlichtingen worden op een dergelijke vraag zo spoedig mogelijk verstrekt voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 6.4 De klachtenfunctionaris heeft tijdens de bemiddeling van een klacht toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van de zorgaanbieder met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.



- 6.5 De raad van bestuur staat de klachtenfunctionaris het gebruik toe van de voorzieningen van de instelling die hij voor de vervulling van zijn taak nodig heeft.
  - 6.6 De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris niet uit hoofde van zijn functie als klachtenfunctionaris wordt benadeeld in zijn positie binnen de instelling.
  - 6.7 De klachtenfunctionaris vervult zijn taken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Hij motiveert de daarvoor in aanmerking komende beslissingen.
  - 6.8 De klachtenfunctionaris vervult zijn taken op basis van respect voor de integriteit van de klager en degene over wie is geklaagd. De klachtenfunctionaris houdt rekening met de belangen van alle betrokkenen.
  - 6.9 De klachtenfunctionaris neemt bij de uitvoering van zijn taken de geldende regels met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in acht.
  - 6.10 De klachtenfunctionaris is zonder schriftelijke en gerichte toestemming van de cliënt niet bevoegd dossiers van de cliënt in te zien.
  - 6.11 De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem in het kader van zijn taak ter kennis komt.
  - 6.12 De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de functie van klachtenfunctionaris in de instelling.
- 7. Bevoegdheden en verplichtingen van de klager en degene over wie is geklaagd**
- 7.1 Door of namens de cliënt kan bij de klachtenfunctionaris een klacht tegen de instelling worden ingediend over een gedraging van de raad van bestuur of van -onder verantwoordelijkheid van de raad van bestuur- werkzame personen, jegens de cliënt.
  - 7.2 De klager kan de klacht intrekken. Hij doet daarvan mededeling aan de klachtenfunctionaris.

## **8. Indiening en ontvankelijkheid**

- 8.1 Klachten worden bij voorkeur in eerste instantie ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- 8.2 De klacht kan schriftelijk of mondeling bij de klachtenfunctionaris ingediend worden.
- 8.3 Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om een adequate afhandeling te bewerkstelligen, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- 8.4 Anoniem ingediende klachten komen niet voor bemiddeling in aanmerking.
- 8.5 De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht bij de klager en bij degene over wie is geklaagd

## **9. Bemiddeling**

- 9.1 De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. Desgewenst neemt hij in het kader van dit onderzoek contact op met de klager waarbij over de verdere wijze van werken afspraken kunnen worden gemaakt.
- 9.2 In geval van bemiddeling wordt elke direct bij de klacht betrokken medewerker die daarvoor in aanmerking komt in de gelegenheid gesteld zijn visie te geven op de toedracht van de zaak die onderwerp van de klacht is en suggesties te doen voor de verdere bemiddeling.
- 9.3 Indien de klager en/of de degene over wie is geklaagd dit wensen en/of indien de klachtenfunctionaris dit geraden acht, vindt in het kader van de bemiddeling een gesprek plaats tussen de klager en degene over wie is geklaagd, in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris.
- 9.4 Tenzij bij het contact als bedoeld in artikel 10.1 of anderszins een andere wijze van afdoening is overeengekomen, ontvangen de klager en degene over wie is geklaagd bericht van de klachtenfunctionaris over de afhandeling van de bemiddeling. Daarbij wordt klager, indien klager niet tevreden is over de bemiddeling, gewezen op de mogelijkheid van behandeling door de commissie en op externe klachtenbehandelingsmogelijkheden.
- 9.5 Uit oogpunt van kwaliteitsbewaking kan de klachtenfunctionaris de raad van bestuur informeren over de afhandeling van de bemiddeling.

**10. Registratie, archivering, jaarverslag, overleg**

- 10.1 De klachtenfunctionaris registreert de klachten. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en degene over wie is geklaagd is daarbij gewaarborgd in overeenstemming met het privacyreglement en met de toepasselijke wettelijke regelingen.
- 10.2 De klachtenfunctionaris legt van iedere klacht een (digitaal) dossier aan. Dat omvat alle op de klacht betrekking hebbende stukken die door de klachtenfunctionaris zijn ontvangen of opgesteld of verzonden. De klachtenfunctionaris bewaart de dossiers in een beveiligd (digitaal) archief.
- 10.3 Alleen de klachtenfunctionaris heeft toegang tot dit archief.
- 10.4 De klachtenfunctionaris draagt er in overleg met de raad van bestuur zorg voor dat anderen geen toegang hebben tot dit archief.
- 10.5 De registratie en de dossiers worden in dit archief gedurende vijf jaar bewaard, gerekend vanaf het kalenderjaar waarin de klacht is afgehandeld.
- 10.6 De klachtenfunctionaris zal ieder jaar in januari de vernietiging van dossiers die vijf jaar bestaan bewerkstelligen.
- 10.7 De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks vóór 1 juni aan de raad van bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval gegevens over het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris afgehandelde klachten. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Dit verslag is openbaar.
- 10.8 Tussentijds is overleg mogelijk van de klachtenfunctionaris met de raad van bestuur, indien een der partijen hierom verzoekt. In elk geval vindt 1 keer per jaar, na uitbrengen van het klachtenjaarverslag bespreking met de raad van bestuur plaats.

## **11. Slotbepalingen**

- 11.1 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris indien nodig in overleg met de raad van bestuur.
- 11.2 Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de raad van bestuur, nadat zij daarover de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de medezeggenschapsraad heeft gehoord. De cliëntenraad wordt gevraagd verzwaard advies uit te brengen over een voorgenomen besluit tot wijziging of intrekking van dit reglement.
- 11.3 Dit reglement is openbaar. Alle in dit reglement genoemde verantwoordelijken van de instelling worden in het bezit gesteld van een exemplaar van dit reglement. Elk orgaan dient zelf de klachtenregeling onder de aandacht van haar cliënten te brengen. Het reglement ligt permanent ter inzage bij het secretariaat van de raad van bestuur van Adelante, bij de klachtenfunctionaris en bij de secretaris van de klachtencommissie.
- 11.4 Dit reglement treedt in werking op 18 juni 1996.  
De eerste wijziging op dit reglement treedt in werking op 10 november 1998.  
De tweede wijziging op dit reglement treedt in werking op 6 november 2001.  
De derde wijziging op dit reglement treedt in werking op 1 maart 2007.  
De vierde wijziging treedt in werking op 1 september 2008.  
De vijfde wijziging treedt in werking op 1 januari 2013  
De zesde wijziging treedt in werking op 1 juni 2014

### III Reglement Klachtencommissie Cliëntenzorg

#### 1. Naam

Bij Adelante is een klachtencommissie werkzaam die is belast met de bemiddeling bij en behandeling van klachten van cliënten.

#### 2. Begrippen

*de instelling*

Stichting Adelante Zorg (met uitzondering van Kinderdagverblijf 'De Bereboot') en Stichting Adelante Onderwijs

*de raad van bestuur*

de raad van bestuur van Adelante

*de commissie*

de Klachtencommissie Cliëntenzorg

*de cliëntenraad*

de cliëntenraad van Adelante

*de ondernemingsraad*

de ondernemingsraad van Adelante

*medezeggenschapsraad*

de medezeggenschapsraad van Adelante Speciaal Onderwijs

*medewerker*

iedereen die krachtens een arbeidsovereenkomst of een detacherings- c.q. toelatingsovereenkomst met Adelante voor de instelling werkzaam is

*cliënt*

een cliënt van volwassenenrevalidatie & arbeidsreïntegratie, audiologie & communicatie, kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen

*klacht*

elk door of namens een cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen het functioneren van de instelling of een( of meer) medewerker(s)

*klacht over een ernstige situatie*

onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een ernstige risicovolle situatie van structurele aard waarbij sprake is van onverantwoorde zorg

*klager*

de cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of een door cliënt aangewezen persoon die een klacht indient, dan wel een nabestaande van een inmiddels overleden cliënt

*degene over wie is geklaagd/aangeklaagde*

de medewerker over wie of de instelling waarover een klacht is ingediend

*klachtenfunctionaris*

de contactpersoon die zich binnen de instelling toelegt op het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van de cliënt, alsmede het bieden van ondersteuning en bemiddeling. Op het moment dat de cliënt een klacht indient bij de klachtencommissie eindigt de rol van de klachtenfunctionaris.

*klachtenbemiddeling*

het zodanig bespreken van de klacht met de klager en degene over wie is geklaagd dat de klager de klacht als afgehandeld beschouwt

*klachtenbehandeling*

de behandeling van de klacht door de klachtencommissie volgens de procedure zoals vastgelegd in dit reglement, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht

### **3. Doelstelling**

- 3.1 Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de dienstverlenersrelatie, gebaseerd op wederzijds vertrouwen en volledige gelijkwaardigheid tussen de cliënt, de medewerker(s) en de instelling.
- 3.2 Het binnen de doelstellingen van de instelling beschermen van de rechten van cliënten en zo een bijdrage leveren aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg en de dienstverlening en via aanbevelingen de kwaliteit van zorg verbeteren.

#### **4. Functies / taken**

- 4.1 De commissie streeft er naar de in de klacht geuite onvrede over het functioneren van de instelling of een (of meer) medewerker(s) tot tevredenheid van partijen op te lossen. De commissie onderneemt in dit kader activiteiten die ertoe strekken dat de partijen zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd.
- 4.2 De commissie kan aan de raad van bestuur, aan andere verantwoordelijken van de instelling en aan medewerkers gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen over maatregelen die een bepaalde oplossing beogen en die de kans op het opnieuw ontstaan van een soortgelijke klacht wegnemen of verminderen.
- 4.3 In overeenstemming met de bepalingen van dit reglement registreert de commissie de klachten die zij ontvangt, legt zij klachtendossiers aan, verzamelt zij klachtendossiers en overige stukken die op haar werkzaamheden betrekking hebben in een archief en stelt zij jaarverslagen op.

#### **5. Samenstelling**

- 5.1 Uitgangspunt voor de samenstelling van de commissie is, dat zij haar werkzaamheden met de vereiste onpartijdigheid en de nodige deskundigheid kan verrichten.
- 5.2 Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de raad van bestuur en met het lidmaatschap van de Commissie Veilig Incidenten Melden patiënten/cliëntenzorg.
- 5.3 De commissie telt ten minste zes en ten hoogste tien leden. De raad van bestuur kan op verzoek van de klachtencommissie plaatsvervangers benoemen.
- 5.4 De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd door de raad van bestuur.
- 5.5 Tenminste twee leden zijn als medewerker aan de instelling verbonden. Gestreefd wordt naar een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van disciplines/deskundigheden van medewerkers van Adelante in de commissie.
- 5.6 Tenminste twee leden zijn niet als medewerker aan de instelling verbonden. Zij kunnen worden geacht het vertrouwen te genieten van cliënten of van groeperingen die de belangen van cliënten in de instelling vertegenwoordigen. Gestreefd wordt naar een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van cliëntengroeperingen.

- 5.7 Ten hoogste twee leden zijn niet als medewerker aan de instelling verbonden noch als cliënt of als voormalig cliënt.  
Zij kunnen op grond van hun specifieke deskundigheid een bijdrage leveren aan de taakvervulling van de commissie.
- 5.8 Een lid neemt geen deel aan de behandeling van een klacht die (mede) tegen hem is gericht.
- 5.9 Indien een lid op enigerlei wijze betrokken is bij de klacht, anders dan in 5.8 bedoeld, neemt het lid geen deel aan de behandeling van de klacht.
- 5.10 De commissie heeft een onafhankelijke voorzitter en een onafhankelijk plaatsvervangend voorzitter.  
Deze worden als zodanig door de raad van bestuur benoemd.
- 5.11 De zittingsperiode van de leden is drie jaar. Zij zijn na hun aftreden tweemaal terstond herbenoembaar.
- 5.12 De commissie stelt ten behoeve van de continuïteit een rooster van aftreden op.
- 5.13 Onverminderd het bepaalde in de vorige artikelen kan een lid het lidmaatschap neerleggen. Betrokkene doet daarvan mededeling aan de raad van bestuur.
- 5.14 De raad van bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een lid van de commissie beëindigen. Over haar voornemen tot een besluit ter zake pleegt zij overleg met de commissie.
- 5.15 In de gevallen die bedoeld zijn in de artikelen 5.8 en 5.9 voorziet de raad van bestuur zo spoedig mogelijk overeenkomstig de artikelen 5.5, 5.6 en 5.7 in overleg met de commissie in tijdelijke plaatsvervangende.
- 5.16 In de gevallen die bedoeld zijn in de artikelen 5.13 en 5.14 voorziet de raad van bestuur zo spoedig mogelijk overeenkomstig de artikelen 5.5, 5.6 en 5.7 in overleg met de commissie in opvolging.
- 5.17 De raad van bestuur voorziet in voldoende ambtelijke ondersteuning van de commissie ten behoeve van de vergaderingen en de hoorzittingen.



**6. Bevoegdheden en verplichtingen van de commissie**

- 6.1 De commissie is bevoegd de aan haar voorgelegde klachten te behandelen. Hierbij geldt dat een uitspraak van de commissie geen rechtsgevolgen heeft.
- 6.2 De commissie kan bij haar behandeling van de klacht aan de raad van bestuur, aan andere verantwoordelijken van de instelling en aan haar medewerkers vragen inlichtingen te verstrekken. De inlichtingen op een dergelijke vraag worden verstrekt voor zover zulks niet in strijd is met enige plicht tot geheimhouding.
- 6.3 De commissie heeft tijdens de behandeling van een klacht toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van de zorgaanbieder, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.
- 6.4 De commissie kan zich bij de uitvoering van haar taak laten bijstaan door een of meer adviseurs.
- 6.5 De commissie vervult haar taken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Zij motiveert de door haar genomen beslissingen.
- 6.6 De commissie vervult haar taken op basis van respect voor de integriteit van de klager en degene over wie is geklaagd. De commissie houdt rekening met de belangen van alle betrokkenen.
- 6.7 De commissie neemt een onafhankelijke positie in.
- 6.8 De commissie neemt bij de uitvoering van haar taken de geldende regels met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in acht.
- 6.9 De commissie is zonder schriftelijke en gerichte toestemming van de cliënt niet bevoegd dossiers van de cliënt in te zien.
- 6.10 De (plaatsvervangende) leden, de adviseurs en iedereen die met de ambtelijke ondersteuning is belast, zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hun in het kader van hun taak ter kennis komt.
- 6.11 De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van het (plaatsvervangend) lidmaatschap, de ambtelijke ondersteuning dan wel het adviseurschap van de commissie

en evenmin door beëindiging van de werkzaamheden van de betrokken functionaris in de instelling.

**7. Bevoegdheden en verplichtingen van de klager en degene over wie is geklaagd**

- 7.1 Door of namens de cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen de instelling worden ingediend over een gedraging van de raad van bestuur of van -onder verantwoordelijkheid van de raad van bestuur- werkzame personen, jegens de cliënt. Dit reglement voorziet er eveneens in dat er een klacht kan worden ingediend door nabestaanden over een gedraging jegens een cliënt, die inmiddels is overleden.
- 7.2 De klager of degene over wie is geklaagd kan een lid of een plaatsvervangend lid wraken wegens betrokkenheid bij de feiten op grond waarvan geklaagd wordt. Indien de commissie van oordeel is dat de wraking gegrond is, neemt het lid of het plaatsvervangend lid geen deel aan de behandeling
- 7.3 De klager en degene over wie is geklaagd hebben het recht schriftelijk en/of mondeling te worden gehoord.
- 7.4 De klager en degene over wie is geklaagd hebben het recht de op de klacht betrekking hebbende stukken van de ander in te zien. Inzage blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 7.5 De klager en degene over wie is geklaagd hebben het recht om zich gedurende de gehele procedure te laten bijstaan door een adviseur.
- 7.6 Voor de procedure van behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager en aan degene over wie is geklaagd geen kosten in rekening gebracht.
- 7.7 De kosten voor het invoeren van een gemachtigde, getuige of deskundige alsmede overige kosten (waaronder reiskosten) komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.
- 7.8 De klager kan de klacht intrekken. Hij doet daarvan schriftelijk mededeling aan de commissie. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft daarvan in kennis.

## **8. Indiening en ontvankelijkheid**

- 8.1 Indien de klager dit wenst, is het mogelijk een klacht rechtstreeks bij de commissie in te dienen.
- 8.2 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.
- 8.3 De klacht dient op schrift gesteld te zijn. De klachtenfunctionaris kan hulp verlenen bij de opstelling van het klachtschrift. Het klachtschrift behelst een omschrijving van de feiten, omstandigheden en gedragingen die de aanleiding zijn voor de klacht. Het klachtschrift dient door of namens de klager ondertekend te zijn.
- 8.4 Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om een adequate afhandeling te bewerkstelligen, stelt de commissie de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- 8.5 Anoniem ingediende klachten komen niet voor behandeling in aanmerking.
- 8.6 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 uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is.
- 8.7 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, na verkregen toestemming van de klager, de raad van bestuur in.
- 8.8 Wanneer een klacht tevens een schadeclaim of een aansprakelijkheidsstelling bevat, doet de commissie geen uitspraken over de vraag of de betrokken perso(n)en of instelling aansprakelijk is maar beperkt zich tot een beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 8.9 Voor de indiening van een klacht wordt in principe geen verjaringstermijn gehanteerd, tenzij blijkt dat een onderzoek naar en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht onmogelijk is.

8.10 De klachtencommissie wijst de raad van bestuur op klachten die een ernstige situatie betreffen met een structureel karakter. Dergelijke klachten betreffen klachten over ernstige risicovolle situaties van structurele aard waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. Indien de klachtencommissie vervolgens constateert dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie die situatie aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

## **9. Behandeling**

9.1 Nadat de klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft hun standpunt schriftelijk hebben kenbaar gemaakt, stelt de commissie hen in beginsel in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord, waarvan alleen om zwaarwegende redenen kan worden afgeweken. Daarbij kan de commissie zich door een delegatie uit haar midden laten vertegenwoordigen en kan ook andere personen horen. De delegatie bestaat tenminste uit 3 personen, waaronder een onafhankelijk voorzitter. 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.

9.2 De commissie zal binnen 3 maanden 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 over de gegrondheid 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 voor te leggen.

9.3 Bij afwijking van deze termijn zal de commissie daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, degene over wie is geklaagd en de raad van bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

9.4 De raad van bestuur deelt de klager, degene(n) over wie is geklaagd en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie, schriftelijk mede of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van de genoemde termijn doet de raad van bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene(n) over wie is geklaagd en aan de commissie, onder vermelding van de termijn, waarbinnen de raad van bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **10. Vergaderingen van de commissie**

- 10.1 De commissie komt in de regel eenmaal per maand doch tenminste viermaal per jaar bijeen volgens een vast vergaderschema. De vergaderingen hebben een besloten karakter.
- 10.2 In spoedeisende en/of ernstige gevallen kunnen op korte termijn extra vergaderingen worden belegd.
- 10.3 Van de vergaderingen worden korte notulen gemaakt. In deze notulen wordt de voortgang van de bemiddeling en de behandeling vastgelegd. Ze zijn uitsluitend bestemd voor de leden of de plaatsvervangend leden van de commissie. Ze hebben een vertrouwelijk karakter.
- 10.4 De commissie besluit bij meerderheid van stemmen. Geldige besluiten kunnen slechts worden genomen in een vergadering, waarin ten minste vier van het aantal benoemde leden of hun plaatsvervaarders aanwezig is.

## **11. Registratie, archivering, jaarverslag, overleg**

- 11.1 De commissie registreert de klachten. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en degene over wie is geklaagd is daarbij gewaarborgd in overeenstemming met het privacyreglement en met de toepasselijke wettelijke regelingen.
- 11.2 De commissie legt van iedere klacht een (digitaal) dossier aan. Dat omvat alle op de klacht betrekking hebbende stukken die door de commissie zijn ontvangen of opgesteld of verzonden. De commissie bewaart de dossiers in een (digitaal) archief.
- 11.3 Alleen de leden van de commissie en hun plaatsvervaarders en degene die is belast met de ambtelijke ondersteuning hebben toegang tot dit archief.
- 11.4 De commissie draagt er in overleg met de raad van bestuur zorg voor dat anderen geen toegang hebben tot dit archief.
- 11.5 De registratie en de dossiers worden in dit archief gedurende vijf jaar bewaard, wat de dossiers betreft gerekend vanaf de datum van het afdoeningsbericht van de voorzitter. Na ommekomst van die periode worden ze vernietigd.

- 11.6 De voorzitter zal ieder jaar in januari de vernietiging van dossiers die vijf jaar bestaan bewerkstelligen en daarvan mededeling doen in de eerstvolgende vergadering van de commissie.
- 11.7 Nadat een klacht is afgehandeld leveren de leden en de plaatsvervangende leden de desbetreffende stukken in bij de secretaris. Deze bewerkstelligt de vernietiging van alle stukken zodanig dat de commissie alleen in haar archief een compleet dossier bewaart.
- 11.8 De commissie brengt jaarlijks vóór 1 juni aan de raad van bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval gegevens over het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten en beschrijft de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie en de aard van de door de raad van bestuur getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag kort de klachtenregeling aan de orde gesteld en samenstelling klachtencommissie en wordt aangegeven hoe de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten is gebracht. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Dit verslag is openbaar.
- De raad van bestuur draagt er zorg voor dat het jaarverslag voor 1 juni wordt toegezonden aan de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport, de regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van patiënten in algemene zin behartigt.
- 11.9 Tussentijds is overleg mogelijk van de commissie of haar voorzitter met de raad van bestuur, wanneer een der partijen hierom verzoekt. In elk geval vindt 1 keer per jaar, na uitbrengen van het klachtenjaarverslag bespreking met de raad van bestuur plaats.

## **12. Slotbepalingen**

- 12.1 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter indien nodig in overleg met de raad van bestuur.
- 12.2 De raad van bestuur staat de commissie het gebruik toe van de voorzieningen van de instelling die zij voor de vervulling van haar taak nodig heeft.
- 12.3 De raad van bestuur ziet erop toe dat de leden en de plaatsvervangende leden niet uit hoofde van hun (plaatsvervangend) lidmaatschap worden benadeeld in hun positie binnen de instelling.

- 12.4 Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de raad van bestuur, nadat zij daarover de commissie, de ondernemingsraad en de medezeggenschapsraad heeft gehoord. De cliëntenraad wordt gevraagd verzwaard advies uit te brengen over een voorgenomen besluit tot wijziging of intrekking van dit reglement.
- 12.5 Dit reglement is openbaar. Alle in dit reglement genoemde organen van de instelling worden in het bezit gesteld van een exemplaar van dit reglement. Elk orgaan dient zelf de klachtenregeling onder de aandacht van haar cliënten te brengen. Het reglement ligt permanent ter inzage bij het secretariaat van de raad van bestuur van Adelante, bij de klachtenfunctionaris en de secretaris van de klachtencommissie.
- 12.6 Dit reglement treedt in werking op 18 juni 1996.  
De eerste wijziging op dit reglement treedt in werking op 10 november 1998.  
De tweede wijziging op dit reglement treedt in werking op 6 november 2001.  
De derde wijziging op dit reglement treedt in werking op 1 maart 2007.  
De vierde wijziging op dit reglement treedt in werking op 1 september 2008.  
De vijfde wijziging op dit reglement treedt in werking op 1 januari 2013  
De zesde wijziging op dit reglement treedt in werking op 1 juni 2014

Raad van Bestuur Adelante

Klachtencommissie Cliëntenzorg

Dhr. C. Terleth  
lid raad van bestuur

Mevr. mr. D. Lejeune  
voorzitter