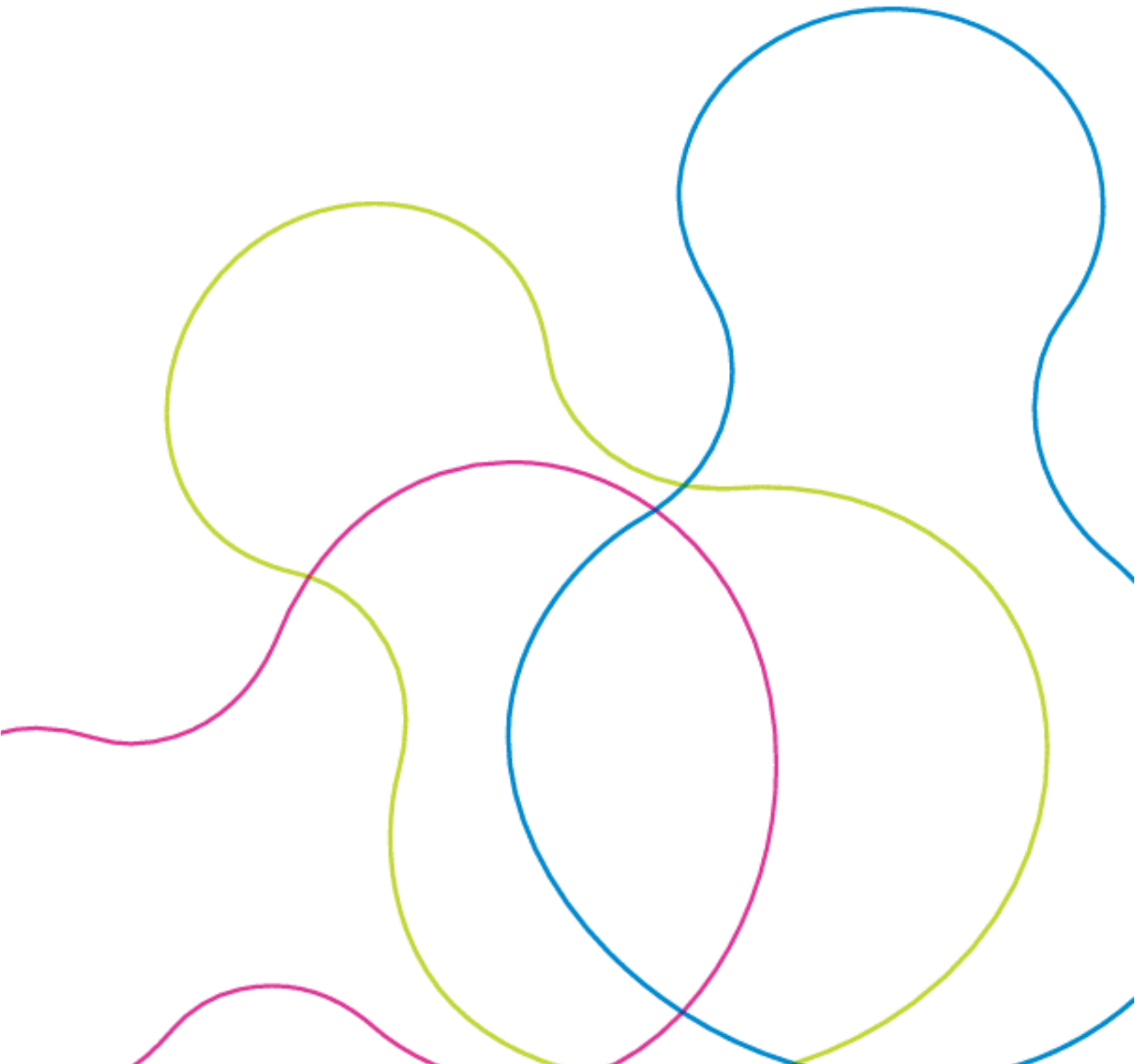


# **KLACHTENREGLEMENT CLIËNTEN**



## 1. Begripsbepalingen

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| a. Stichting Revalide / de instelling | Stichting Revalide c.q. de personen die werkzaam zijn voor één van de vestigingen van Stichting Revalide.  |
| b. Cliënt                             | De natuurlijke persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Stichting Revalide.  |
| c. Klacht                             | Een uiting van onvrede over een gedraging, gebeurtenis of omstandigheid van een van de vestigingen van Stichting Revalide, die door de betrokkene als onjuist, onterecht of onvoldoende wordt ervaren. |
| d. Informele klacht                   | Een mondelinge of schriftelijke klacht geuit bij een medewerker of leidinggevende op één van de vestigingen van Stichting Revalide.  |
| e. Formele klacht                     | Een schriftelijk verzoek om een oordeel over een klacht, gericht aan de Raad van Bestuur van Stichting Revalide.   |
| f. Gedraging                          | Handelen, nalaten en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.  |

## 2. Indiening van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf of – mits de betrokken cliënt hiermee instemt – door een vertegenwoordiger van een cliënt. Ook nabestaanden van een overleden cliënt kunnen een klacht indienen, mits daartoe een reconstructie van de wil van de cliënt kan worden gemaakt. Hiertoe wordt de behandelend arts om een opinie gevraagd.

Een klacht kan ingediend worden door:

- a. een mondelinge of schriftelijke melding op de vestiging bij de arts, medewerker of leidinggevende,
- b. een schriftelijke melding bij de Raad van Bestuur van Stichting Revalide.

### a. Vestiging

Bij voorkeur brengt de cliënt de klacht eerst ter sprake bij de behandelaar. Indien dat naar mening van de cliënt geen of onvoldoende resultaat oplevert kan de cliënt een klacht indienen bij de manager van de vestiging van Revalide waar de cliënt wordt behandeld.



b. Raad van Bestuur Stichting Revalide

Indien de cliënt niet tevreden is over de manier waarop de klacht door de vestigingsmanager wordt afgehandeld, kan de cliënt schriftelijk een formele klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Stichting Revalide: Stichting Revalide, t.a.v. Raad van Bestuur, Atoomweg 63, 3542 AA Utrecht.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Elke zorgaanbieder dient volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) te beschikken over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Bij Stichting Revalide kan de cliënt zich gratis wenden tot een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris via Quasir voor advies met betrekking tot de indiening van een klacht. De cliënt kan zich ook laten bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Er kan contact worden opgenomen met de coördinator van Quasir, mevrouw L. de Boon, via:

- e-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)
- telefoon: 06-48445538

### **3. Behandeling van een klacht**

Indien een klacht wordt ingediend bij Stichting Revalide zonder dat de cliënt zich heeft laten bijstaan door een klachtenfunctionaris handelt Stichting Revalide uw klacht zelf af. Indien de klacht niet in onderling overleg wordt opgelost, kan de cliënt zich alsnog wenden tot Quasir teneinde zich te laten bijstaan door de klachtenfunctionaris.

Elke klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

De cliënt ontvangt bij een formele klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Stichting Revalide waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen zijn gerealiseerd. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Stichting Revalide noodzaakt, wordt de termijn met ten hoogste vier weken verlengd. Dit wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt voor het verstrijken van de termijn.

Een cliënt kan contact opnemen met Quasir indien de cliënt zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht. Een klacht wordt vervolgens altijd geuit bij Stichting Revalide. Nadat de klacht is ingediend kan de klachtenfunctionaris van Quasir de cliënt adviseren en/of bijstaan door de klacht te onderzoeken en te bemiddelen bij een oplossing.

Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen de cliënt en Stichting Revalide, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar Stichting Revalide. De klachtenfunctionaris wijst de cliënt op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door Stichting Revalide, voor te leggen aan de Geschilleninstantie waar Stichting Revalide bij is aangesloten.



#### **4. Erkende onafhankelijke geschilleninstantie**

Cliënten van Stichting Revalide kunnen – nadat zij een schriftelijk oordeel over de klacht hebben ontvangen van de Raad van Bestuur – terecht bij een erkende onafhankelijke geschillencommissie.

Stichting Revalide is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil, een door de Minister van VWS erkende geschilleninstantie. Hiermee voldoet Stichting Revalide aan de verplichtingen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De Geschilleninstantie Zorggeschil heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil, te vinden op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl).

De Geschilleninstantie Zorggeschil is conform de Wkkgz bevoegd om bij wijze van bindend advies ten laste van een zorgaanbieder een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot maximaal €25.000, alsmede partijen te veroordelen in de kosten van het geding.

##### Contactgegevens

Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP Wolvega

Telefoonnummer: 0561-618711

E-mail: [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl).