

Klachtenreglement revalidanten en hun naasten

Daan Theeuwes Centrum

Het Daan Theeuwes Centrum (DTC) doet haar best om kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren. We zetten ons in om jongeren met ernstig hersenletsel zo goed mogelijk te behandelen. We vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de behandeling.

Het kan gebeuren dat u de zorg anders ervaart, dat u ontevreden bent of een klacht heeft. We vragen u dan om dit snel te laten weten. Dat biedt de kans om beter af te stemmen met u en te kijken of een oplossing mogelijk is. Bij voorkeur heeft u dan eerst contact met de (betreffende) medewerker of de casemanager.

Is de uitkomst van bespreking van uw onvrede voor u onvoldoende of overlegt u liever (eerst) met een externe? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Deze geeft u advies over de verdere klachtafhandeling en/of bemiddelt tussen u en DTC. Is de uitkomst ook dan niet wat u er van verwacht, dan informeert de klachtenfunctionaris u over verdere mogelijkheden, waaronder de geschillencommissie.

De regels bij de afhandeling van een klacht zijn in deze reglement verder toegelicht. De reglement voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

Hoofdstuk 1

Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft en die werkzaam is bij of voor DTC.¹
- b. directie:
de directie van de zorgaanbieder DTC.
- c. geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, zonder dat klager daarin berust.

¹ Onder voor DTC werkzame personen zijn te vatten: personen die (al dan niet betaald) op verzoek en onder (mede-)verantwoordelijkheid van DTC diensten of werkzaamheden in het kader van de zorg voor de revalidant verrichten. Hieronder zijn naast de medewerkers met een dienstverband o.a. ook te vatten: stagiaires, vrijwilligers en door DTC ingeroepen externe consulterende deskundigen.

- d. klacht:²
een uiting van onvrede over een handelen of nalaten van de zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen jegens een revalidant en/of diens naaste in het kader van de zorgverlening.
- e. klachtenfunctionaris:
een (externe) instantie of functionaris die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan klager hieromtrent.
- f. klager:
de revalidant, diens wettelijk of gemachtigd vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient over het handelen jegens de revalidant;
de naaste van de revalidant die een klacht indient over het handelen jegens hem als naaste en die dit doet met instemming van de revalidant zelf;
een persoon die door (een medewerker van) DTC als vertegenwoordiger van de revalidant wordt geweigerd en over dit feit een klacht wil indienen.
- g. oordeel:
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder, met reden 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.
- h. revalidant:
natuurlijke persoon (cliënt) die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
- i. naaste:
natuurlijke persoon in de omgeving van de revalidant die een voor deze revalidant betekenisvolle relatie met hem onderhoudt en van daar uit ook in contact komt met DTC.³
- j. schadeclaim:
klacht waarbij klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.
- k. termijn:
de periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de klager van de zorgaanbieder (al dan niet via de klachtenfunctionaris) bericht ontvangt over de uitkomst van de klachtafhandeling. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.
- l. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de revalidant moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de revalidant.
- m. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- n. zorg:
als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het Daan Theeuwes Centrum.

² In het kader van deze (Wkkgz-)klachtenregeling is het wenselijk dat de klager zijn klacht zo snel mogelijk kenbaar maakt; er geldt niet een formele termijn voor indiening van de klacht.

³ Het betreft hier personen die vanuit de sfeer van familie, vrienden, opleiding/school, werk e.d. in contact staan met de revalidant en eventueel ook optreden als diens belangenbehartiger en/of informele 'partner in zorg' naast DTC.

- o. zorgaanbieder:
Daan Theeuwes Centrum, verder genoemd DTC, in het kader van deze regeling vertegenwoordigd door de directie.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling van DTC heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de individuele revalidant en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of DTC.
- d. Bijdrage leveren aan het kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door DTC, in structurele zin.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling van DTC heeft als uitgangspunten:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
- b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie revalidant/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- e. Respecteren van de beleving van klager en het zelfstandig klachtrecht van de revalidant.
- f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van DTC en de aan deze verbonden medewerkers.
- g. Respecteren van de privacy van revalidant, klager, aangeklaagde, DTC en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de revalidant (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

Artikel 4

Bekendmaking klachtenregeling

- 4.1. De directie draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van revalidanten, hun vertegenwoordigers, nabestaanden en naasten. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van het DTC geplaatst. Desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt.
- 4.2. De directie draagt er tevens zorg voor dat de (strekking van de) klachtenregeling bekend is bij de medewerkers van DTC en zij op de hoogte zijn van de van hen gevraagde bijdrage aan de uitvoering van deze regeling.

Artikel 5

Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 5.1. Klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.

- De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 5.2. Klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.⁴
Het is wenselijk, maar niet verplicht dat klager over – het voornemen tot – indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).
 - 5.3. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
 - 5.4. Klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
 - 5.5. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang⁵ kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door klager besluiten tot passende verdere actie.
Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 6

Geheimhouding en privacy

- 6.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 6.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de revalidant.

Hoofdstuk 2

Omgang met klachten op de werkvloer door medewerkers en leidinggevenden

Artikel 7

Rol en bijdrage medewerker (aangeklaagde) bij klacht over hem

- 7.1. Een medewerker over wie elders een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij klager hier niet mee instemt.
- 7.2. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.

⁴ Voorbeelden van dergelijke instanties zijn de tuchtrechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ).

⁵ Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin de zorgaanbieder een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor ‘derden’).

- 7.3. Een medewerker kan binnen DTC beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem.
Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
- 7.4. Een medewerker van DTC die rechtstreeks van klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.
Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
- 7.5. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (aangeklaagde) bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris).
Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- 7.6. De aangeklaagde medewerker wijst klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- 7.7. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de revalidant en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 8

Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker

- 8.1. De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij DTC of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
- 8.2. De medewerker die via de revalidant of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
Als klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
- 8.3. De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede.
Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.
- 8.4. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de revalidant en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 9

Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

- 9.1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 9.2. Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.
- 9.3. Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

- 9.4. De leidinggevende weegt bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt - of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld.
Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling van DTC.

Hoofdstuk 3

Inzet klachtenfunctionaris

Artikel 10

Klachtenfunctionaris: positie, taken en bevoegdheden

- 10.1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz opgenomen kaders en de met DTC overeengekomen functiebeschrijving.
- 10.2. Het DTC onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie wenden indien hij naar zijn mening belemmerd wordt in de vervulling van zijn functie en werkzaamheden conform dit artikel. De directie doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen. Indien de actie van de directie 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 directie, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van DTC.
- 10.3. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
- opvang van klachten van een revalidant van het DTC (alsmede diens gemachtigde of wettelijke vertegenwoordigers en nabestaande) over het handelen van het DTC jegens deze revalidant;
 - opvang van klachten van een naaste van een revalidant van DTC over het handelen van DTC jegens deze naaste;
 - bijstand aan revalidanten/klagers bij het formuleren van de klacht, het zo nodig op schrift stellen van de klacht en het verhelderen van zijn doelen bij de klachtafhandeling;
 - informatie en advies (aan klager en aangeklaagde) in het kader van de afhandeling van een klacht;
 - procesbegeleiding en bemiddeling bij de afhandeling van de klacht;
 - registratie en rapportage van klachten(afhandeling);
 - signalering in het kader van de verbetering van de kwaliteit van klachtafhandeling en de kwaliteit van zorg.
- 10.4. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
- het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de revalidant en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;
 - het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die bij de ingediende klacht zijn betrokken;
 - ingeval van een klacht over meerdere zorgaanbieders: na toestemming van klager afstemmen met de klachtenfunctionaris bij de andere zorgaanbieder(s) teneinde een gecombineerde afhandeling van de klacht te bevorderen;

- d. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de aangeklaagde over de afhandeling van een specifieke klacht of over diens omgang met klachten in algemene zin;
- e. het tussentijds informeren van de directie bij een vermoeden van situaties die een aantasting kunnen inhouden van de kwaliteit van zorg en/of de veiligheid van revalidanten en medewerkers.

Hoofdstuk 4

Klachtenafhandeling na indiening bij klachtenfunctionaris

Artikel 11

Indiening klacht

- 11.1. Klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris.
Hij doet dit bij voorkeur schriftelijk of elektronisch.
Bij de formulering en indiening van de klacht kan klager zo nodig ondersteuning van de klachtenfunctionaris krijgen.
- 11.2. Vanaf het moment dat de klacht schriftelijk is ingediend, het doel van klager helder is en de klacht bekend is gemaakt bij de aangeklaagde(n), gelden in lijn met de Wkkgz nadere vereisten voor de verdere afhandeling van de klacht.

Artikel 12

Vervolg na indiening klacht via klachtenfunctionaris

- 12.1. De klachtenfunctionaris stuurt binnen twee werkdagen na indiening aan klager een ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Zo nodig vindt een verdere verheldering van de (toedracht en inhoud van) de klacht plaats en een verheldering van doelen van klager.
- 12.2. Klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject voor verdere afhandeling van de klacht.
In samenhang met de doelen van klager zijn de mogelijkheden in principe:
 - a. **melding / signalering:** de klager wenst geen oplossing of regeling van zijn individuele klacht en/of geen oordeel van de zorgaanbieder maar wil dat de klacht bekend wordt in de organisatie ter verbetering van de algemene kwaliteit;
 - b. **(praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris zet in afstemming met klager het traject daartoe uit binnen DTC;
 - c. **oordeel van de zorgaanbieder:** de directie (of een door deze aangewezen instantie) onderzoekt de klacht en geeft een formeel, schriftelijk oordeel over de klacht;
 - d. **financiële vergoeding:** (de aansprakelijkheidsverzekeraar van) DTC beoordeelt het verzoek tot vergoeding.
- 12.3. Bij de wijze van afhandeling van de klacht en in samenhang met de doelen van klager kan sprake zijn van een combinatie van de mogelijkheden a t/m d.
Informatie uit een voorafgaand traject mag in het volgende traject slechts gebruikt worden als klager en aangeklaagde hier mee instemmen.

- 12.4. De afhandeling van een klacht vindt zo snel mogelijk plaats, maar in principe binnen 6 weken nadat de klacht (na indiening bij de klachtenfunctionaris) bekend is gemaakt bij aangeklaagde. Wanneer sprake is van bijzondere omstandigheden is verlenging van deze termijn met 4 weken mogelijk, met schriftelijke motivering van de redenen en vermelding van de verwachte (verlengde) termijn.
- 12.5. Ingeval sprake is van een opeenvolgende combinatie van deeltrajecten (a t/m d) kan dit vanwege de vereiste zorgvuldigheid gevolgen hebben voor de termijn van afhandeling. De klager ontvangt hierover dan bij aanvang van een deeltraject schriftelijk informatie met vermelding van de beoogde (verlengde) termijn.
- 12.6. De klachtenfunctionaris voorziet klager en aangeklaagde gedurende het gehele traject actief van voortgangsinformatie of verzoekt een andere, bij de afhandeling betrokken instantie hierin te voorzien.

Artikel 13

Bemiddeling door klachtenfunctionaris

- 13.1. De klachtenfunctionaris verkent in overleg met klager, aangeklaagde(n) en eventuele andere betrokkenen de invulling van het traject ter verdere bespreking en zo mogelijk bereiken van een voor klager en aangeklaagde bevredigende oplossing of regeling van zaken.
- 13.2. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klachtafhandeling af en stuurt een afsluitend schriftelijk bericht (met een korte beschrijving van de uitkomst) naar klager en aangeklaagde(n).
- 13.3. Indien dit traject van afhandeling (bemiddeling) niet tot een voor klager bevredigend resultaat leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel van de directie dan wel de geschillencommissie te vragen.
De klachtenfunctionaris licht klager voor over deze klachtmogelijkheden en de wijze van indiening.

Artikel 14

Oordeel van/via directie

- 14.1. Klager heeft de mogelijkheid om een formeel oordeel over zijn klacht te vragen. Dit oordeel wordt binnen DTC gegeven onder verantwoordelijkheid van de directie. De directie kan ervoor kiezen om het onderzoek t.b.v. dit oordeel te delegeren aan een andere instantie en/of deze om advies te vragen.
- 14.2. Wanneer klager of aangeklaagde bij dit traject ter beoordeling van de klacht behoefte hebben aan ondersteuning en/of voortgangsinformatie kunnen zij daarvoor de klachtenfunctionaris aanspreken. Deze verkent op welke wijze de gewenste ondersteuning kan worden geboden en/of regelt dat zij (alsnog) vanuit de directie informatie krijgen over de voortgang.
- 14.3. DTC vermeldt dat klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de externe geschillencommissie voor te leggen en geeft daarbij informatie over de door deze geschillencommissie gehanteerde voorwaarden.

Artikel 15

Verzoek om financiële vergoeding

- 15.1. Indien klager verzoekt om een financiële vergoeding, zal de klacht als een schadeclaim worden behandeld. Klager dient het verzoek (schadeclaim) schriftelijk in bij de directie of een door deze aangewezen schadebehandelaar. Deze zorgt voor doorgeleiding naar de juiste interne procedure of naar de externe aansprakelijkheidsverzekering van DTC.
- 15.2. Klager ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht (claim) een ontvangstbevestiging. Hierin staan onder meer informatie over het aanspreekpunt voor klager en de contactgegevens daarvan.
- 15.3. Binnen zes weken na datum van ontvangst geeft de directie (of de door deze aangewezen instantie) 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 deze termijn worden afgeweken.

Artikel 16

Oordeel door externe geschillencommissie

- 16.1. Indien een klacht (waaronder ook te vatten een claim of verzoek om financiële genoegdoening), na behandeling conform dit klachtenreglement, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. Klager kan dan het geschil voorleggen aan de externe geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. De klachtenfunctionaris dan wel de directie informeert klager over deze mogelijkheid, met vermelding van de contactgegevens, de voorwaarden voor indiening (waaronder de termijnen) en met verwijzing naar verdere informatie over deze commissie.
- 16.2. Klager kan alleen rechtstreeks – zonder in contact te treden met de zorgaanbieder - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst via de klachtenregeling van de zorgaanbieder indient.
- 16.3. De geschillencommissie geeft over het geschil een voor klager en zorgaanbieder bindend advies.

Hoofdstuk 5

Overige bepalingen

Artikel 17

Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 17.1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden. Wanneer klager instemt met een gecombineerde afhandeling van de klacht(en) door de verschillende zorgaanbieders, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 17.2. De klachtenfunctionaris overlegt met de (klachtenfunctionarissen bij de) andere zorgaanbieders wie de coördinatie verzorgt en hoe de verdere klachtafhandeling zal plaatsvinden, met als streven een samenhangende afronding van het klachttraject.

Artikel 18

Registratie; bewaring tot de persoon herleidbare informatie (klachtdossier en klachtenregistratie)

- 18.1. Informatie over de klacht(afhandeling) wordt vastgelegd in een apart klachtdossier en – registratiesysteem.
- 18.2. De dossiervoering, - registratie en –bewaring vindt zodanig plaats dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd en onbevoegden geen inzage kunnen hebben. Er wordt daarbij voldaan aan de geldende wettelijke vereisten voor geheimhouding en privacy.
- 18.3. De bewaartermijn van over de klacht(afhandeling) en tot de persoon van klager of aangeklaagde herleidbare gegevens is twee jaar na afsluiting van het klachttraject, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie langer te bewaren.
- 18.4. In het dossier van de revalidant worden geen stukken of aantekeningen over de klachten en de afhandeling van deze opgenomen. Als de klachtafhandeling leidt tot afspraken over de zorg worden deze wel in het dossier van de revalidant vastgelegd.

Artikel 19

Kosten

- 19.1. Voor de interne behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of aangeklaagde.
- 19.2. De kosten voor externe, op initiatief van 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.
- 19.3. Bij het indienen van een geschil bij de geschillencommissie (artikel 16) kan deze aan klager een entreebedrag in rekening brengen.
Wanneer de geschillencommissie klager (gedeeltelijk) in het gelijk stelt, betaalt DTC dit bedrag terug aan klager.

Artikel 20

Klachtenjaarverslag

- 20.1. De externe klachtenfunctionaris stelt jaarlijks voor 1 maart van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan de directie van DTC.
- 20.2. De directie is verantwoordelijk voor de verspreiding en gebruikmaking van de informatie uit het klachtenjaarverslag in het kader van het kwaliteitsbeleid door DTC.

Artikel 21

Vaststelling, evaluatie, wijziging en beslissing klachtenregeling

- 21.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de (herziene) klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
De directie hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris alsmede de relevante medezeggenschapsorganen.
- 21.2. Het in 2022 door de directie van DTC vastgestelde klachtenreglement kan door DTC worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling (reglement) worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.

- 21.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling te besluiten, vraagt de directie van DTC om advies van de in lid 1 van dit artikel genoemde betrokkenen.⁶
- 21.4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van DTC; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld door

Karel Nicolas
Directeur Daan Theeuwes Centrum
Woerden, 23 februari 2022

⁶ Zodra binnen DTC de raden voor medezeggenschap van cliënten/revalidanten en medewerkers zijn ingesteld worden deze betrokken bij eventuele herziening van het klachtenreglement. Conform de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen heeft de cliëntenraad een instemmingrecht bij (wijziging van de) klachtenregeling voor cliënten en bij de profielschets voor benoeming van een klachtenfunctionaris. De ondernemingsraad heeft conform de WOR (Wet op de ondernemingsraden) een instemmingsrecht bij een regeling waarin (ook) de belangen van medewerkers aan de orde zijn.