

Klachtenregeling 2020

Toelichting

In deze regeling kunt u lezen hoe u een klacht kunt indienen, wat klachtenbemiddeling precies inhoudt, welke (wettelijke) termijnen wij hanteren en hoe de formele klachtenprocedure verloopt.

Aan deze klachtenregeling ligt de NVZ-Modelregeling ten grondslag.

De Modelregeling heeft als doel om klachten laagdrempelig af te kunnen handelen met een bevredigende oplossing voor klager en zorgaanbieder.

Om hier aan te kunnen voldoen heeft De Hoogstraat Revalidatie een klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar probeert met bemiddeling tot een bevredigend resultaat te komen. Mocht bemiddeling geen oplossing bieden, dan neemt de raad van bestuur de klacht in behandeling. Op dat moment start een formele klachtenprocedure, waarbij de raad van bestuur zich kan laten adviseren door de Klachten Onderzoekscommissie.

CONSIDERANS

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is De Hoogstraat Revalidatie verplicht zorg te dragen voor de totstandkoming van een regeling voor de behandeling van klachten.

Dit reglement is van toepassing op De Hoogstraat Revalidatie, De Hoogstraat Orthopedietechniek en kinderfysiotherapie praktijk Jan van Rijn.

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;
- b. bestuurssecretaris: de bestuurssecretaris ondersteunt en adviseert de raad van bestuur, de raad van toezicht en de adviesorganen op het gebied van strategie en externe samenwerking, wet en regelgeving, samenwerking(sovereenkomsten), kwaliteit, veiligheid en het voldoen aan kwaliteits- en transparantie-eisen. De bestuurssecretaris is tevens Functionaris Gegevensbescherming (FG) en is de manager van de afdeling Bestuursondersteuning (adviseur kwaliteit, adviseur veiligheid, team communicatie&marketing, de geestelijk begeleiders, de ambtelijk secretaris OR, CR, en medische staf, de externe klachtenfunctionaris en de managementsecretaresse).
- c. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van De Hoogstraat Revalidatie;
- d. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie De Hoogstraat Revalidatie zorg verleent of heeft verleend;
- e. geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;

- f. geschillencommissie ziekenhuizen: deze landelijke commissie behandelt klachten van cliënten tegen ziekenhuizen die zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ). De Hoogstraat is aangesloten bij de NVZ.
- g. inspecteur: een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- h. klacht: in dit reglement wordt hiermee een uiting van onvrede bedoeld, die ingediend wordt bij de klachtenbemiddelaar over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;
- i. klachtenbemiddelaar: degene, die conform functiebeschrijving, binnen De Hoogstraat Revalidatie, belast is met de onpartijdige en onafhankelijke opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent;
- j. de klachtenonderzoekscommissie: de commissie die op verzoek van de raad van bestuur onderzoek doet naar de klacht en de raad van bestuur adviseert;
- k. klager: de cliënt of een persoon namens de cliënt met diens toestemming, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- l. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- m. oordeel: een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur waarin is aangegeven, met redenen omkleed, tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen De Hoogstraat Revalidatie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en zo mogelijk binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- n. raad van bestuur: de raad van bestuur van Stichting De Hoogstraat Revalidatie. De raad van bestuur is belast met het besturen van de organisatie.
- o. raad van toezicht: de raad van toezicht van Stichting De Hoogstraat Revalidatie. De raad van toezicht houdt toezicht op het beleid en de gang van zaken van het bestuur. Daarnaast heeft de raad van toezicht een adviserende rol.
- p. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- q. termijn: nadat de klacht is ingediend bij de raad van bestuur conform artikel 6 lid 2 sub c start de wettelijke periode van 6 weken, eenmalig te verlengen met een periode van 4 weken, waarbinnen De Hoogstraat Revalidatie een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- r. vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- s. wet: Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- t. zorg: als zorg in de zin van de Wkkgz wordt aangemerkt:
 - a) hulp voor de kosten waarvan een subsidie wordt verstrekt op grond van artikel 44 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of artikel 68 van de Zorgverzekeringswet;
 - b) maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, openbare geestelijke

gezondheidszorg, verslavingsbeleid en huishoudelijke verzorging als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning;

- u. zorgaanbieder: Stichting De Hoogstraat Revalidatie, Stichting De Hoogstraat Orthopedietechniek en Fysiotherapiepraktijk Jan van Rijn;
- v. zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid in eerste instantie voorleggen aan:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. als een gesprek met de zorgverlener/medewerker en/of leidinggevende niet leidt tot een bevredigend resultaat kan de cliënt zich wenden tot de klachtenbemiddelaar;
4. nadat de eerste drie stappen zijn doorlopen, kan een klacht worden voorgelegd aan de raad van bestuur

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker kan als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede, anderen betrekken bij het gesprek. Als de revalidant of de medewerker iemand meeneemt naar het gesprek dan laten ze dat vooraf aan elkaar weten.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van cliënten anoniem of anderszins alleen met toestemming van de cliënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede in een gesprek met hem/haar (de leidinggevende) te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Als de onvrede niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, wijst de zorgverlener/medewerker of, in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4, de leidinggevende, klager op de mogelijkheid deze onvrede te bespreken met de klachtenbemiddelaar en indien gewenst een klacht hierover in te dienen bij de klachtenbemiddelaar.

Artikel 4 De klachtenbemiddelaar

1. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De Hoogstraat Revalidatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:

- a. in geval van een signaal van onvrede helpt hij de cliënt en degene door wie of de afdeling waardoor de onvrede is ontstaan met gepaste bemiddeling;
 - b. in geval van een klacht helpt hij de klager en de aangeklaagde met (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - c. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - d. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen indien nodig bij het formuleren daarvan;
 - e. hij informeert de klager over de wijze waarop het oordeel van De Hoogstraat Revalidatie tot stand komt en helpt, indien de klachtenbemiddeling niet leidt tot een bevredigende oplossing, bij het indienen van de klacht bij de raad van bestuur;
 - f. hij informeert de raad van bestuur zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenbemiddelaar, heeft aangegeven voor welk traject (zie art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenbemiddelaar richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
 4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving van de klachtenbemiddelaar.
 5. De klachtenbemiddelaar:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk per kwartaal over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de bestuurssecretaris en jaarlijks, in gezamenlijkheid met de Klachten onderzoekscommissie aan de raad van bestuur;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van zijn klachtenbemiddeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
 6. De klachtenbemiddelaar kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel, of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt bij de uitvoering van die werkzaamheden.
 7. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenbemiddelaar kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenbemiddelaar zich wenden tot de raad van toezicht.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht bij de klachtenbemiddelaar

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenbemiddelaar. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of elektronisch ingediend.
 - Indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch bij de klachtenbemiddelaar worden ingediend, waarna deze de klacht (elektronisch) registreert.
2. Een klacht kan alleen worden ingediend door:

- a. een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming. De toestemming moet gevoeglijk, indien mogelijk schriftelijk, blijken;
 - b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
 4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
 5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenbemiddelaar of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend bij de klachtenbemiddelaar zoals bedoeld in artikel 5, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenbemiddelaar de klacht met de klager en informeert hem over de mogelijkheden van klachtenbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtenbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenbemiddelaar op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenbemiddelaar, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen bemiddeling en/of oordeel van De Hoogstraat Revalidatie wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 15;
 - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenbemiddelaar neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een oordeel van de raad van bestuur: indien de klager van mening is dat bemiddeling niet kan leiden tot een oplossing en/of de bemiddeling niet geleid heeft tot een bevredigend resultaat wordt de klacht voorgelegd aan de raad van bestuur. De raad van bestuur vraagt, indien gewenst advies aan de klachtenonderzoekscommissie en geeft vervolgens een oordeel over de klacht, conform de in artikel 8 gestelde termijnen;
 - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal, namens de raad van bestuur door de medewerker die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld met betrokkenheid van de aansprakelijkheidsverzekeraar;
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Artikel 7 Behandeling door klachtenbemiddelaar

1. De behandeling van klachten vindt voortvarend en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenbemiddelaar:
 - a. kan met klager afspreken dat hij eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen 1 week de afspraak met de klager over de wijze van klachtenbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenbemiddelaar de bemiddeling af en registreert de klacht volgens artikel 15.
4. Indien de klachtenafhandeling niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel van de raad van bestuur te vragen. De

wettelijke termijn, zoals genoemd in artikel 8 gaat in vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel bij de raad van bestuur.

Artikel 8 Beoordeling van de klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht binnen één dag aan de klager, de aangeklaagde en diens leidinggevende. Als de klacht een behandelaar betreft, dan wordt ook de revalidatiearts geïnformeerd. Indien mogelijk, wordt bij dit bericht kenbaar gemaakt of de raad van bestuur de klachtenonderzoekscommissie, conform artikel 9, om advies gaat vragen.
2. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan 6 weken nodig zijn, wordt dit, vóór het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan 10 weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 7 lid 4 is bepaald.

3. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten dan wel de klacht wil voorleggen aan de geschillencommissie ziekenhuizen. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, wordt de interne klachtenbehandeling beëindigd.

Artikel 9 Advies door klachtenonderzoekscommissie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub c of artikel 7 lid 4 aan de raad van bestuur is voorgelegd voor een oordeel, dan vraagt, indien gewenst, de raad van bestuur zo spoedig mogelijk advies aan de klachtenonderzoekscommissie. Indien mogelijk worden klager en aangeklaagde hiervan bij de ontvangstbevestiging van de klacht, zie artikel 8 lid 1, al op de hoogte gesteld.
2. De raad van bestuur geeft bij de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie aan binnen welke termijn de raad van bestuur een advies wenst te ontvangen. Hierbij wordt rekening gehouden met de in artikel 8 lid 2 en 3 gestelde termijnen.
3. Als er een advies gevraagd wordt aan de klachtenonderzoekscommissie, dan zal er door de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie contact opgenomen worden met de klager en de aangeklaagde.
4. De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, tevens jurist, benoemd door de raad van bestuur op voordracht van de cliëntenraad, een plaatsvervangend voorzitter (eveneens onafhankelijk en jurist), de kwaliteitsadviseur met als plaatsvervanger een manager, en een revalidatiearts en diens arts-plaatsvervanger, allen eveneens benoemd door de raad van bestuur.
5. De aangeklaagde wordt door de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie (zowel schriftelijk, als telefonisch) verzocht om binnen een redelijke termijn maar niet minder dan 2 weken, een schriftelijk weerwoord te geven.
6. Aan de klager zal door de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie toestemming gevraagd worden voor dossieronderzoek door de onder lid 4 genoemde personen.
7. De in lid 4 genoemde personen kunnen andere documenten bij hun onderzoek betrekken en medewerkers of derden horen.

8. Een hoorzitting van de klachtenonderzoekscommissie wordt, indien mogelijk, op de donderdag in de derde of vierde week dat de klacht door de raad van bestuur is ontvangen georganiseerd onder leiding van de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie. Alle geachte aanwezigen worden hier zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht door de raad van bestuur van op de hoogte gesteld door de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie.
9. De klachtenonderzoekscommissie geeft een schriftelijk advies aan de raad van bestuur, met in acht neming van de in lid 1 genoemde termijn.
10. De raad van bestuur geeft uiteindelijk een oordeel over de klacht, dat is gebaseerd op een deugdelijke motivering, waarin tevens wordt vermeld welke beslissingen of maatregelen er naar aanleiding van de klacht genomen zullen worden en zo mogelijk binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
11. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie ziekenhuizen voor te leggen en geeft tevens aan binnen welke termijn de klager dit kan doen en wat het adres en de website is van deze geschilleninstantie. (Zie art. 13.)

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub d als een schadeclaim wordt ingediend bij de raad van bestuur wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de medewerker schadebehandeling met betrokkenheid van de aansprakelijkheidsverzekeraar van De Hoogstraat Revalidatie. Deze houden de raad van bestuur op de hoogte van de afwikkeling.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de medewerker schadebehandeling of aansprakelijkheidsverzekeraar waarin onder meer de contactgegevens voor klager zijn vermeld.
3. De medewerker schadebehandeling ziet toe op de voortgang van de claimbehandeling bij de aansprakelijkheidsverzekeraar en informeert hierover de raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 11 Klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenbemiddelaar, na overleg met de raad van bestuur, contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling, dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt. De klachtenbemiddelaar kan hier een adviserende en ondersteunende rol in spelen.

Artikel 12 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting klachtenbehandeling

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) onderzocht/behandeld kan worden, kan de klachtenbemiddelaar of de raad van bestuur, afhankelijk van de fase van de klachtenprocedure besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd door de klachtenbemiddelaar of raad van bestuur onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door De Hoogstraat Revalidatie wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd door de klachtenbemiddelaar of de raad van bestuur aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager door de klachtenbemiddelaar of raad van bestuur onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan De Hoogstraat Revalidatie besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van De Hoogstraat Revalidatie kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd door de klachtenbemiddelaar of raad van bestuur over de stopzetting van de klachtenbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 13 Geschilleninstantie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van De Hoogstraat Revalidatie te vragen -een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van De Hoogstraat Revalidatie in het kader van de zorgverlening bij De Hoogstraat Revalidatie indient (artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van De Hoogstraat Revalidatie worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de AVG.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De Hoogstraat Revalidatie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt twee jaar na sluiting dossier of uitspraak/afhandeling bewaard.

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 18 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de 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.

Artikel 19 Jaarverslag

De Hoogstraat Revalidatie brengt in een jaarverslag geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van De Hoogstraat Revalidatie geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 21 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbemiddelaar, de medische staf, de ondernemingsraad en de cliëntenraad en de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 2017 en is tekstueel geactualiseerd op 26-11-2020. Bij deze actualisatie is de input verwerkt vanuit de cliëntenraad, medische staf en de klachtenonderzoekscommissie.

Vastgesteld door de raad van bestuur.