

**basalt**

*De kracht van revalidatie*

## **Klachtenregeling Basalt**

## Inleiding

Waar mensen werken kunnen fouten worden gemaakt, ook bij Basalt. Patiënten die niet tevreden zijn over hun verblijf of behandeling, kunnen een klacht indienen. Basalt stelt dit op prijs, omdat het een signaal is dat kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat iedereen er het meeste bij gebaat is dat klachten in een zo vroeg mogelijk stadium, zo dicht mogelijk op het niveau waar deze zijn ontstaan, worden opgelost op een manier die naar ieders tevredenheid is. Dit betekent dat een klager een klacht rechtstreeks kan bespreken met degene die naar zijn mening verantwoordelijk is voor het gebeuren. Dat is de kortste weg en geeft de meeste openheid en vaak de grootste tevredenheid over de afhandeling.

Basalt streeft naar een toegankelijke klachtenprocedure en wil klachten doelgericht en efficiënt gebruiken om de behandeling en de zorg direct te kunnen verbeteren. Om dit te kunnen waarborgen gelden o.a. de volgende uitgangspunten:

- Basalt neemt klachten serieus. De uitkomst van een klacht wordt altijd teruggekoppeld naar de klager. Dit zorgt ervoor dat klagers weten wat er met de klacht gedaan wordt.
- De klachtenregeling is toegankelijk voor alle patiënten of hun naasten die een klacht willen indienen.
- De behandeling van klachten gebeurt onpartijdig en onafhankelijk.
- Basalt gaat uit van wederzijds respect tussen patiënt en medewerker.
- De leidinggevenden en medisch specialisten van Basalt weten hoe zij moeten omgaan met suggesties en klachten. Het gaat daarbij niet om wel of niet gelijk krijgen, maar om de manier waarop de organisatie er mee omgaat. Fouten komen voor en de organisatie wil deze fouten op een constructieve wijze bespreken en ervoor zorgen dat suggesties en klachten een stimulans zijn om te komen tot verbeteringen. Dit vereist een actieve houding van de leidinggevenden.
- Waar mogelijk worden klachten in groeps-/teamverband besproken en wordt bekeken welke activiteiten nodig zijn om deze situaties te voorkomen. Bij de bespreking wordt de privacy van de klager gewaarborgd.
- Het klachtenbeleid is niet gericht op het verminderen van klachten maar op het structureel verbeteren van de kwaliteit van zorg- en/of dienstverlening.
- Er is sprake van een goede klachtenregistratie. Alle klachten worden geregistreerd ten behoeve van de Raad van Bestuur en het management voor evaluatie en verbetering.
- De klachtenregeling is een schakel in het kwaliteitsmanagementsysteem van Basalt en staat dus niet op zichzelf. Basalt vindt het belangrijk dat patiënten niet alleen hun klachten kunnen uiten, maar ook suggesties voor verbetering kunnen geven.
- Het indienen van een klacht heeft impact op zowel degene die de klacht indient als op degene tegen wie de klacht is gericht. Daarom spant de organisatie zich in om, waar mogelijk, een vorm van ondersteuning te bieden.

## Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft als doelstellingen:

1. het voorzien in een laagdrempelige regeling voor de afhandeling van klachten, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden;
2. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen de patiënt en de instelling, gebaseerd op gelijkwaardigheid van de klager en de betrokken medewerker;
3. recht doen aan de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van signalen van onvrede of ongenoegen dan wel klachten te bieden;

4. het systematisch verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de zorgverlening en vervolgens beter in te kunnen spelen op de behoeften van de patiënten in het algemeen.

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### Begripsomschrijving

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Basalt**  
De zorgaanbieder die deze klachtenregeling ten behoeve van zijn patiënten heeft vastgesteld.
- b. **betrokken medewerker**  
degene op wie het feit waarover wordt geklaagd betrekking heeft of degene die daarvoor verantwoordelijk wordt gehouden.
- c. **Cliëntenraad:**  
de Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Basalt;
- d. **Commissie**  
de Klachtenadviescommissie, die een advies geeft aan de Raad van Bestuur van Basalt, die op grond daarvan een oordeel velt
- 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. **inspecteur:**  
een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- g. **klacht:**  
een uiting van onvrede over een handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening, die niet langer dan twee jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden; alsook over een weigering van Basalt om een persoon in het kader van die zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen, zie ook art. 7 lid 4;
- h. **klachtenfunctionaris:**  
degene, die conform functiebeschrijving, binnen Basalt belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- i. **klager:**  
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. **leidinggevende:**  
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlening of betrokken medewerker;

- k. oordeel:**  
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen 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;
- l. patiënt:**  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Basalt zorg verleent of heeft verleend;
- m. Raad van Bestuur:**  
de Raad van Bestuur van Basalt;
- n. schadeclaim:**  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- o. termijn:**  
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken, waarbinnen Basalt een oordeel over de klacht dient te geven; In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- p. vertegenwoordiger:**  
de persoon of personen die Basalt op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- q. wet:**  
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- r. zorg:**  
als zorg in de zin van deze wet wordt aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Basalt;
- s. zorgverlener:**  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## HOOFDSTUK 2 SIGNAAL VAN ONVREDE

### Artikel 1: Kenbaar maken van signalen van onvrede

Alvorens een klacht in te dienen, leven bij de patiënt vaak gevoelens van onvrede. Deze signalen kunnen als volgt kenbaar worden gemaakt:

- a. Patiënt meldt dit mondeling of schriftelijk bij betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. De betrokken medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.
- b. Patiënt meldt zijn onvrede bij een andere medewerker. De medewerker verwijst de patiënt naar de betrokken medewerker of leidinggevende of klachtenfunctionaris.
- c. Patiënt vraagt om bemiddeling door de klachtenfunctionaris.

Nadat de signalen van onvrede zijn ontvangen, worden deze overeenkomstig artikel 2 behandeld. Indien dit niet tot een oplossing voor de onvrede leidt, wordt de patiënt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

## **Artikel 2: Omgaan met signalen van onvrede**

1. De betrokken medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen, waar nodig de klachtenfunctionaris, bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt. De klachtenfunctionaris zal hierin een bemiddelende rol vervullen.
2. De betrokken medewerker en/of de leidinggevende proberen de onvrede zo spoedig mogelijk (direct, doch uiterlijk binnen drie weken) op te lossen door een gesprek of een actie.
3. De betrokken medewerker maakt melding van de signalen bij diens leidinggevende.
4. De betrokken medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, 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.
5. De uitkomsten of verbetermaatregelen worden altijd door de betrokken medewerker teruggekoppeld aan de patiënt. De leidinggevende registreert dit alsmede eventuele verbetermaatregelen.
6. Indien de patiënt zijn onvrede tegenover de klachtenfunctionaris heeft geuit artikel 1 sub c, zal de klachtenfunctionaris in lijn met lid 1 tot en met 5 van dit artikel handelen met dien verstande dat de klachtenfunctionaris in een bemiddelende rol de regie zal voeren over het bereiken van een oplossing voor de onvrede ten behoeve van de patiënt.
7. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoetgekomen, wijst de betrokken medewerker, of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris. Voor het schriftelijk melden van een klacht kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier. Dit formulier is verkrijgbaar bij de recepties van de verschillende locaties van Basalt, de klachtenfunctionaris en via de website [www.basaltrevalidatie.nl](http://www.basaltrevalidatie.nl).

## **HOOFDSTUK 3 KLACHTENFUNCTIONARIS EN KLACHTENADVIESCOMMISSIE**

### **Artikel 3: De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Basalt onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. informeren patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. degenen adviseren die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd bij het formuleren daarvan helpen;
  - c. de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt helpen met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. de klager desgevraagd informeren over de wijze waarop het oordeel van de Raad van Bestuur tot stand komt en desgevraagd helpen bij het schriftelijk aanbrenge van de klacht bij de Klachtenadviescommissie;
  - e. de Klachtenadviescommissie binnen de instelling zo spoedig mogelijk informeren, maar niet later dan 3 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven zijn klacht aan de Klachtenadviescommissie te willen voorleggen.
3. De klachtenfunctionaris 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 de betrokken medewerker.
4. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.

5. De klachtenfunctionaris:
  - 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 periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en 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 de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, betrokken medewerker en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien mogelijk sprake is van belemmering van 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 klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens 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 klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van Basalt.

#### **Artikel 4: De commissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een commissie in die belast is met de behandeling van klachten overeenkomstig deze regeling en draagt zorg voor de instandhouding van de commissie.
2. De commissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De Raad van Bestuur stelt de commissie de faciliteiten ter beschikking die de commissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De Raad van Bestuur stelt een ambtelijk secretaris voor onbepaalde tijd aan, die is belast met de procedurebewaking. De ambtelijk secretaris draagt tevens zorg voor secretariële ondersteuning. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de commissie.
5. De samenstelling van de commissie dient een afspiegeling te zijn van binnen de instelling werkzame personen en van representanten van de belangen van de patiënt.
6. De Raad van Bestuur stelt ingevolge artikel 3 lid 1 sub k van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen de Cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over het voorgenomen besluit tot het aanwijzen van personen die worden belast met de behandeling van klachten van patiënten.
7. De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur.
8. Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur van Basalt.
9. De commissie heeft ten minste drie en ten hoogste zes leden, waaronder een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Personen die werkzaam zijn bij of voor Basalt zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter. De Raad van Bestuur kan, met positief advies van de Cliëntenraad, besluiten een onafhankelijk medisch deskundig lid toe te voegen aan de commissie.
10. Er dient bij voorkeur een evenredige verdeling te zijn tussen enerzijds de leden benoemd uit binnen Basalt werkzame personen en anderzijds de representanten van de belangen van de patiënt.

11. De leden die de belangen van de patiënt vertegenwoordigen worden benoemd bij voorkeur op voordracht van de Cliëntenraad. De overige leden worden benoemd op voordracht van de Raad van Bestuur.
12. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar, waarvan een proefperiode van één jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar voor een periode van drie jaar.
13. De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden.
14. Op voordracht van de commissie kan een lid van de commissie, nadat het desbetreffende lid is gehoord, door de Raad van Bestuur worden geschorst wegens dringende redenen voor een termijn van maximaal drie maanden.
15. De Raad van Bestuur kan de schorsing intrekken dan wel laten volgen door ontslag.
16. In het laatste geval voorziet de Raad van Bestuur van de instelling zo spoedig mogelijk in de opvolging, één en ander met inachtneming van lid 5, lid 6 en lid 11 van dit artikel.
17. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
18. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de commissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de commissie indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
19. In aanvulling op de hiervoor genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de commissie tevens ontslaan wanneer de commissie niet werkt conform deze klachtenregeling. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter en de overige leden van de commissie gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

#### **Artikel 5: Taken van de commissie**

De commissie heeft tot taak:

1. het uitbrengen van een advies aan de Raad van Bestuur ten aanzien van een ingediende klacht, op basis waarvan de Raad van Bestuur een oordeel velt;
2. het geven van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur, die kunnen worden toegevoegd aan het advies;

#### **Artikel 6: Bevoegdheden van de commissie**

1. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van de klager respectievelijk diens (wettelijk) vertegenwoordiger, advocaat of schriftelijk gemachtigde, daarvoor schriftelijke toestemming, voor zover noodzakelijk, is verkregen.
2. De commissie kan met medeweten van klager en betrokken medewerker getuigen horen.
3. De commissie kan een ieder, die binnen Basalt werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
5. De keuze van de deskundige wordt bepaald door de voorzitter. Het verzoek en de vraagstelling aan de deskundige als wel het advies van de deskundige dienen schriftelijk te worden gedaan.
6. De kosten van de expertise zijn voor rekening van de instelling (tarief conform artikel 68 lid 6 Wet BIG).

7. De commissie kan een plaatsbezoek bepalen. Klager en betrokken medewerker worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en hebben recht op toegang tot de plaats van het onderzoek, voor zover het geen inbreuk op de privacy van andere patiënten maakt, en klager en betrokken medewerkers dienen hun medewerking hieraan te verlenen.

## HOOFDSTUK 4 KLACHTENBEHANDELING

Indien het afhandelen van signalen van onvrede conform artikel 1 en 2 niet tot een oplossing voor de onvrede leiden, kan de patiënt een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze staat de patiënt op onpartijdige wijze bij in de afhandeling van diens klacht.

### Artikel 7: Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris op de volgende manieren:
  - a. Bij voorkeur schriftelijk of elektronisch.
  - b. Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.
  - c. Via het (digitale) klachtenformulier.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
  - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de wet.
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 patiënt 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 klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur de klager daarover onder vermelding van de gronden.

### Artikel 8: Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 7, ontvangt klager binnen 3 werkdagen een bevestiging van de klachtenfunctionaris. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. 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 klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 18;
  - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. verzoek om een oordeel:** de klachtenfunctionaris verwijst naar de commissie, die de klacht onderzoekt en daarover advies uitbrengt aan de Raad van Bestuur;
  - d. verzoek om een financiële vergoeding:** de klachtenfunctionaris verwijst naar de Raad van Bestuur, die de behandeling daarvan kan overdragen aan een door hem aangewezen persoon of aansprakelijkheidsverzekeraar;



#### **Artikel 9: Behandeling door klachtenfunctionaris**

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 8 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en betrokken medewerker, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
  - b. zal in elk geval binnen twee weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 8 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 8 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de Raad van Bestuur. De rol van de klachtenfunctionaris stopt hierbij.

#### **Artikel 10: Behandeling door de commissie**

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd.
2. De commissie verricht zijn werkzaamheden conform de werkwijze in de bijlage.
3. Indien gaande het onderzoek een klacht zich blijkt te richten op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de Raad van Bestuur daarvan onverwijld in kennis.
4. Indien de commissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan, een klacht over een situatie waarbij naar het oordeel van de commissie sprake is van onverantwoorde zorg.
5. Indien de commissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de commissie dit, voor het verstrijken van de termijn mee aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur. De commissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de schriftelijke indiening van de klacht.

#### **Artikel 11: Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt het advies van de commissie zo spoedig mogelijk.
2. 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 aan 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 hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de commissie aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de commissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en op welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de commissie motiveert hij dit.

5. 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. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

#### **Artikel 12: In behandeling nemen schadeclaim**

1. Indien de klacht conform artikel 8 als een schadeclaim wordt behandeld, kan de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen worden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de Raad van Bestuur waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager zijn vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de Raad van Bestuur / aansprakelijkheidsverzekeraar 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.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
5. De termijnen opgenomen in art. 10 en 11 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 8 lid 2 sub d).

### **HOOFDSTUK 5 OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 13: Behandeling 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 meer 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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Basalt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

#### **Artikel 14: Opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 8 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

#### **Artikel 15: Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris**

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd 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 Basalt wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Basalt besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins zich ernstig misdraagt, waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Basalt kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

#### **Artikel 16: Geschillencommissie 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 Geschillencommissie Ziekenhuizen.
2. De klager kan alleen rechtstreeks - zonder het oordeel van Basalt te vragen - een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Basalt in het kader van de zorgverlening bij Basalt indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 11 bedoelde oordeel van Basalt worden ingediend bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

#### **Artikel 17: 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 18: Registratie**

1. Indien de klacht conform artikel 8 lid 2 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 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

#### **Artikel 19: Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Basalt bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt twee jaar bewaard na indienen van de klacht.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

#### **Artikel 20: Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

#### **Artikel 21: Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de betrokken medewerker.
2. Er bestaat echter geen recht op vergoeding van de eventueel door klager of aangeklaagde gemaakte reiskosten en kosten voor tijdsinvestering.
3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van klager. Betrokken medewerkers dienen contact op te nemen met de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 22: Jaarverslag**

1. De commissie en klachtenfunctionaris brengen jaarlijks vóór 1 maart aan de Raad van Bestuur een openbaar jaarverslag uit, waarin in ieder geval het aantal, de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen worden aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.
2. Basalt neemt jaarlijks in zijn jaardocument een geanoniseerd verslag op van het aantal en de aard van de door Basalt behandelde klachten en de strekking van zijn oordelen in het voorafgaande jaar. Tevens worden verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten opgenomen.

#### **Artikel 23: Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Basalt geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

#### **Artikel 24: 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 klachtenfunctionaris en de Cliëntenraad en indien van toepassing de commissie.

#### **Artikel 25: 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 de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de commissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de Cliëntenraad.

#### **Artikel 26: Datum van inwerkingtreding en citeertitel**

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2019.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Basalt.

## **BIJLAGE: Reglement Werkwijze Klachtenadviescommissie**

### **Doel**

Deze bijlage regelt de werkwijze van de Klachtenadviescommissie zoals bepaald in artikel 10 van de Klachtenregeling Basalt (hierna te noemen: de Klachtenregeling).

### **De Klachtenadviescommissie**

Indien de behandeling van de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid (artikel 9 lid 4 van de Klachtenregeling) dan wel de klager rechtstreeks een oordeel van de Raad van Bestuur wil (artikel 8 lid 2 sub c van de Klachtenregeling), kan de klager zich wenden tot de Klachtenadviescommissie (hierna te noemen: de commissie).

Alvorens de Raad van Bestuur een oordeel geeft over de klacht, onderzoekt de commissie de klacht en geeft hierover een advies aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan de klager bijstaan bij het indienen van een klacht bij de commissie.

### **Artikel 1: Het indienen van een klacht bij de commissie**

1. Een klacht wordt schriftelijk en in het Nederlands ingediend bij de ambtelijk secretaris van de commissie door middel van een formulier dat door de klachtenfunctionaris elektronisch ter beschikking wordt gesteld.
2. De klacht dient te worden ingediend met alle voor de behandeling relevante gegevens en stukken.
3. Bij de klacht dient de patiënt en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger, een formulier, zoals door de klachtenfunctionaris (elektronisch) ter beschikking is gesteld, in te vullen en te ondertekenen. Daarmee geeft patiënt toestemming dat alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken door Basalt aan de commissie worden verstrekt.
4. De klacht bevat ten minste:
  - a. persoonsgegevens van de patiënt en, indien van toepassing, persoonsgegevens van zijn vertegenwoordiger;
  - b. naam en functie van de medewerker op wie het geschil betrekking heeft;
  - c. datum van de handeling, het nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. omschrijving van de klacht;
  - e. datum van de klacht;
  - f. ondertekening door de patiënt en, indien van toepassing, zijn vertegenwoordiger.
5. De klacht is ingediend wanneer is voldaan aan hetgeen is bepaald in lid 1 tot en met 4 van dit artikel. Wanneer klager hieraan niet heeft voldaan, wordt hij hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en in de gelegenheid gesteld hier binnen een week alsnog aan te voldoen. De klachtenfunctionaris kan klager hier desgewenst bij helpen. Wanneer klager na twee maal schriftelijk te zijn gerappelleerd niet reageert, dan wordt hem schriftelijk bericht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
6. De wettelijke termijn voor een formeel oordeel van de Raad van Bestuur gaat in op het moment dat voldaan is aan hetgeen is bepaald in lid 1 tot en met 4 van dit artikel.
7. Een klacht kan gedurende de klachtbehandeling bij de commissie te allen tijde worden ingetrokken. De commissie bevestigt de intrekking schriftelijk aan klager en aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur.
8. Binnen een week nadat de klacht is ingediend, bevestigt de ambtelijk secretaris schriftelijk aan klager dat de klacht door de commissie in behandeling is genomen en informeert klager over het verloop van de procedure. De ambtelijk secretaris stuurt een kopie van de klacht en ingebrachte stukken aan aangeklaagde.
9. De klacht wordt door de ambtelijk secretaris tevens in kopie aan de Raad van Bestuur toegezonden.

10. Klager en betrokken medewerker kunnen zich bij de behandeling van het geschil laten bijstaan door derden (bijvoorbeeld door een patiënt-/medewerkersvertrouwenspersoon) of zich laten vertegenwoordigen. Ten aanzien van de vertegenwoordiging wordt een schriftelijke machtiging ingediend.

#### **Artikel 2: Ontvankelijkheid**

1. Een klacht wordt door de commissie niet ontvankelijk verklaard indien:
  - a. de klacht wordt ingediend door een ander dan de klager zoals genoemd bij de begripsomschrijving in Hoofdstuk 1 van de klachtenregeling;
  - b. de klacht al in behandeling is genomen dan wel eerder in behandeling is geweest, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - c. de klacht betrekking heeft op een situatie, die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden (zie de begripsomschrijving in Hoofdstuk 1 sub e).
2. Indien de commissie klager niet ontvankelijk verklaart, wordt klager hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een week nadat de klacht is ingediend schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### **Artikel 3: Verschoning en wraking**

1. Een lid van de commissie kan zich verschonen ten aanzien van de behandeling van een klacht wanneer hem feiten of omstandigheden bekend zijn die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel in de weg staan.
2. Klager en betrokken medewerker kunnen leden van de commissie wraken indien op grond van feiten of omstandigheden bezwaren bestaan over diens onafhankelijkheid of onpartijdigheid. Dit bezwaar moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. De commissie beslist op het bezwaar. Het lid van de commissie waartegen de wraking is gericht, maakt geen deel uit van deze besluitvorming.
3. In geval van gegronde wraking of verschoning wordt het betreffende lid voor de behandeling van de klacht vervangen door een plaatsvervangend lid van de commissie. Indien het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Klager en betrokken medewerker worden schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 4: Schriftelijke reactie van aangeklaagde**

1. De commissie stelt de betrokken medewerker in de gelegenheid om binnen zeven werkdagen schriftelijk te reageren op de klacht. De betrokken medewerker wordt daarbij geïnformeerd over het verloop van de procedure en over de mogelijkheid hoe deze zich bij de behandeling van de klacht kan laten bijstaan. Na ontvangst van de reactie van de betrokken medewerker wordt deze aan klager doorgestuurd.
2. Indien een klacht betrekking heeft op twee of meer betrokken medewerkers beoordeelt de commissie of de klacht gescheiden moet worden behandeld. Klager kan in dat geval worden gevraagd twee aparte klachten in te dienen.

#### **Artikel 5: Het inzien van stukken**

1. Ingebrachte stukken worden over en weer ter kennis van partijen gebracht.
2. Klager en betrokken medewerker hebben inzagerecht in de stukken waarover de commissie beschikt. Dit geldt met uitzondering van de interne verslaglegging van de commissie.

#### **Artikel 6: Behandeling door de commissie**

1. Aan de behandeling van een klacht nemen ten minste de voorzitter, twee leden van de commissie (een lid dat werkzaam is binnen Basalt en een lid dat de belangen van de patiënt behartigt) en de ambtelijk secretaris deel.

2. Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de commissie tegen wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht is gericht of door een persoon die op enige wijze bij de klacht is betrokken.
3. De commissie roept klager en de betrokken medewerker op voor een hoorzitting. Deze hoorzitting vindt binnen drie weken nadat de klacht is ingediend bij de commissie plaats. Klager en de betrokken medewerker worden schriftelijk (of met toestemming van patiënt via de mail) op de hoogte gesteld van datum, tijdstip en plaats van de hoorzitting.
4. Klager en de betrokken medewerker kunnen tijdens de hoorzitting getuigen en deskundigen doen horen. Voor klager komen eventuele kosten voor eigen rekening. Betrokken medewerkers dienen contact op te nemen met de Raad van Bestuur. Uiterlijk een week voor de hoorzitting moeten de namen van hen schriftelijk worden opgegeven. De commissie deelt deze vervolgens schriftelijk mede aan de andere partij.
5. De commissie kan zelf ook getuigen en deskundigen oproepen om te horen. Namen van hen worden uiterlijk een week voor de hoorzitting schriftelijk aan klager en de betrokken medewerker medegedeeld.
6. De commissie kan bepalen dat getuigen en deskundigen buiten de aanwezigheid van partijen worden gehoord. In dat geval worden partijen in de gelegenheid gesteld op de getuigen- c.q. deskundigenverklaring te reageren.
7. Tijdens de zitting zijn de commissie en de secretaris aanwezig. Klager en de betrokken medewerker worden in elkaars aanwezigheid gehoord.
8. De zitting is niet openbaar.
9. Voor zover uit dit reglement niet anders voortvloeit, wordt de procesorde bij de behandeling van een klacht bij de commissie door de commissie bepaald.

#### **Artikel 7: Advies van de commissie**

1. De commissie brengt binnen twee weken na de hoorzitting een advies uit over de klacht. Wanneer de commissie van deze termijn afwijkt, brengt zij hier klager en de betrokken medewerker schriftelijk van op de hoogte, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie advies zal uitbrengen.
2. Het advies van de commissie betreft een ongegrondverklaring dan wel een gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. In geval van (gedeeltelijke) gegrondverklaring kan de commissie tevens aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur over naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
3. De commissie adviseert zonder last of ruggenspraak en beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Het advies bevat ten minste:
  - a. naam van de klager;
  - b. naam van de de betrokken medewerker;
  - c. namen van de leden van de commissie;
  - d. omschrijving van de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - e. de standpunten van klager en de betrokken medewerker;
  - f. de gevolgde procedure;
  - g. de ingebrachte stukken;
  - h. eventuele getuigen en deskundigen;
  - i. de gronden voor het advies;
  - j. het advies;
  - k. eventuele aanbevelingen van de commissie;
  - l. datum en ondertekening door de voorzitter.
5. Het advies wordt schriftelijk toegezonden aan klager, de betrokken medewerker en de Raad van Bestuur.

6. De Raad van Bestuur deelt overeenkomstig artikel 11 lid 3 van de klachtenregeling hierna zo spoedig mogelijk zijn oordeel mee.

**Artikel 8: Registratie en jaarverslag**

1. De ambtelijk secretaris van de commissie draagt zorg voor de registratie van de klachten die bij hem worden ingediend. Deze registratie voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.
2. De commissie brengt overeenkomstig het bepaalde in artikel 22 lid 1 van de klachtenregeling jaarlijks voor 1 maart een openbaar jaarverslag uit.
3. Het jaarverslag wordt verzonden aan de Raad van Bestuur, met verzoek aan de Raad van Bestuur het aan de Cliëntenraad door te sturen.
4. Naar aanleiding van het jaarverslag vindt jaarlijks een overleg plaats tussen de Raad van Bestuur, de klachtenfunctionaris, de commissie en de Cliëntenraad.

**Artikel 9: Slotbepalingen**

1. De leden van de commissie en de ambtelijk secretaris van de commissie zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot klachten waarop deze bijlage van toepassing is.
2. In alle gevallen waarin deze bijlage niet voorziet, beslist de commissie.

**Deze bijlage is onlosmakelijk verbonden aan de Klachtenregeling Basalt.**