



HUISARTSEN VERENIGING ZOETERMEER E.O.



**HUISARTSEN  
POST**

ZOETERMEER

Stichting **Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer**

zoetermeergezond.nl

# KLACHTENREGELING

versie januari 2017

# Inhoudsopgave

<b>INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>KLACHTENREGELING .....</b>	<b>3</b>
Artikel 1 Begripsbepalingen .....	3
Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling.....	4
Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht.....	4
Artikel 4 Ontvankelijkheid .....	4
Artikel 5 Klachtbehandeling .....	5
Artikel 6 Ketenzorg.....	5
Artikel 7 Termijnen .....	6
Artikel 8 Klachtenfunctionaris .....	6
Artikel 9 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg .....	6
Artikel 10 Informatie .....	7
Artikel 11 Kosten .....	7
Artikel 12 Geheimhouding .....	7
Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens .....	7
Artikel 14 Inwerkingtreding .....	7
<b>TOELICHTING .....</b>	<b>8</b>
Artikel 1 Begripsbepalingen .....	8
Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht.....	9
Artikel 5 Klachtbehandeling .....	10
Artikel 6 Ketenzorg.....	10
Artikel 7 Termijnen .....	10
Artikel 8 Klachtenfunctionaris .....	11
Artikel 9 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg .....	12
Artikel 10 Informatie .....	12
Artikel 12 Geheimhouding .....	12
Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens .....	12

## INLEIDING

Met de komst van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) verandert de wijze waarop een klacht in de gezondheidszorg wordt afgehandeld en zullen bestaande klachtencommissies verdwijnen. In plaats daarvan probeert iedere zorgaanbieder in een laagdrempelig gesprek met de patiënt de klacht op te lossen. Lukt dat niet, dan is bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris mogelijk. Biedt ook dat geen oplossing, dan volgt bemiddeling en desnoods een bindend oordeel van een geschillencommissie. De Zoetermeerse huisartsen en de Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ) hebben zich, net als de Zoetermeerse apotheken via de KNMP, aangesloten bij de landelijke geschilleninstantie Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

Uitgangspunt van de wetgever is geweest om patiënten een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Een patiënt moet de mogelijkheid hebben zijn onvrede of klacht neer te leggen bij de hulpverlener of de zorgaanbieder waarbij de hulpverlener werkzaam is. De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder daarvoor moet beschikken over een interne klachtenregeling. Door een heldere klachtenprocedure is het voor de patiënt duidelijk op welke wijze onvrede of klacht kenbaar gemaakt kan worden en hoe daarmee wordt omgegaan. De interne klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en opgepakt.

Deze klachtenregeling beschrijft wat de Wkkgz voorschrijft (hoofdstuk 1). Het beschrijft wat je als zorgaanbieder moet doen. De wet schrijft niet voor hoe of welke persoon werkzaam voor de zorgaanbieder een handeling moet doen.

Het is belangrijk dat alle medewerkers van de huisartspraktijken, de Huisartsenpost en de SGZ in Zoetermeer voor 1 januari 2017 bekend zijn met de nieuwe klachtenregeling en weten wat die precies betekent voor binnenkomende onvrede en klachten. Patiënten worden geïnformeerd over de klachtenregeling en de wijze waarop en bij wie zij terecht kunnen met een klacht door publicatie van deze informatie op de website van de SGZ.

# KLACHTENREGELING

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klager De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:
  - de patiënt
  - een vertegenwoordiger van een patiënt
  - nabestaande(n) van een overleden patiënt.
- b. Klacht Een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening, die schriftelijk is ingediend. Onder gedraging wordt verstaan elk handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt, met name de behandeling en/of bejegening, maar tevens de organisatie van de praktijkvoering.
- c. Klachtadres
  - 1. Voor Huisartsenpost en ketenzorg:  
Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ), t.a.v. klachtopvang, Croesinckplein 24-26, 2722 EA ZOETERMEER of per e-mail naar [klacht@sgzoetermeer.nl](mailto:klacht@sgzoetermeer.nl). Tel.nr. 079-3208686.
  - 2. Voor huisartsen:  
Zie website: [www.zoetermeergezond.nl](http://www.zoetermeergezond.nl) of de eigen website van de huisarts
- d. Klachtenfunctionaris De in het kader van deze klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.
- e. Klachtopvang Het voorstadium van de klachtbehandeling waarin de onvrede van de patiënt door de zorgaanbieder met de patiënt besproken wordt.
- f. Aangeklaagde De persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij de zorgaanbieder dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht, bv een huisarts (in opleiding), een doktersassistente of praktijkondersteuner.
- g. Patiënt Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- h. Geschil Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost waarbij de klager daarin niet berust.
- i. Oordeel Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
- j. Zorgverlener Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent<sup>1</sup>
- k. Zorgaanbieder De zelfstandige huisartspraktijk of de Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer voor de Huisartsenpost, en de bij haar aangesloten huisartspraktijken.

---

<sup>1</sup> Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn

## Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de patiënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de zorg te bevorderen.

## Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede<sup>2</sup> en/of een klacht

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een oplossing te komen.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de patiënt gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en patiënt proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. De klager kan, indien zijn onvrede niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden zijn klacht schriftelijk kenbaar te maken op het klachtadres van deze klachtenregeling.
5. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.
6. De datum waarop de klacht formeel is ingediend bij het klachtadres en zodoende is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
7. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

## Artikel 4 Ontvankelijkheid

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van deze klachtenregeling;
  - de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de klachtenregeling een klacht kan indienen.
2. In het geval dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht. Ook zal de zorgaanbieder ervoor zorg dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

---

<sup>2</sup> Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Formeel vallen deze uitingen niet onder de Wkkgz.

## Artikel 5 Klachtbehandeling

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de klachtopvang de klacht ter verdere behandeling door naar:
  - de aangeklaagde of diens leidinggevende indien er nog geen contact is geweest tussen de klager en de aangeklaagde of diens leidinggevende, waarna artikel 3 leden 1 t/m 3 van toepassing is, tenzij de klager in zijn klacht aangeeft hierop geen prijs te stellen;
  - naar de klachtenfunctionaris, nadat artikel 3 leden 1 t/m 3 doorlopen is.
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorg draagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
4. De klager en de zorgaanbieder worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en zorgaanbieder.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris zal de zorgaanbieder desgewenst behulpzaam zijn bij het verwoorden van het oordeel.
7. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - indien de klager niet reageert op een voorstel voor klachtbehandeling van de zorgaanbieder of op een verzoek van de klachtenfunctionaris dat essentieel is voor de klachtafhandeling;
  - nadat de klager de brief heeft ontvangen die bedoeld is in lid 6 van dit artikel;
  - met onmiddellijke ingang na ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
  - per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken heeft bevestigd.
8. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

## Artikel 6 Ketenzorg

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft of heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## Artikel 7 Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in deze klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken (30 werkdagen) na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
3. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, verzoekt de zorgaanbieder de klager schriftelijk in te stemmen met een verlenging van de termijn die zoveel langer als nodig is.
4. Indien de klager niet heeft ingestemd, en de zorgaanbieder niettemin van oordeel is dat de klacht te complex is om binnen 10 weken tot een zorgvuldige beoordeling te komen, kan de termijn met maximaal 16 weken worden verlengd.

## Artikel 8 Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt en zorgaanbieder op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen alsmede te informeren over de werkwijze van de klachtenregeling, de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht; zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

## Artikel 9 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil schriftelijk voorleggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg, zie [www.skge.nl](http://www.skge.nl). De klager doet dit bij voorkeur binnen twee jaar nadat de klachtafhandeling is beëindigd.

## **Artikel 10 Informatie**

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en patiënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.
2. De zorgaanbieder informeert de bij hem werkzame zorgverleners over de klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## **Artikel 11 Kosten**

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.
3. Als de klager of de zorgaanbieder/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

## **Artikel 12 Geheimhouding**

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting als bedoeld in dit artikel is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplicht.

## **Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorg dragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende twee jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## **Artikel 14 Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling is op 1 januari 2017 vastgesteld door de Huisartsenvereniging Zoetermeer (HVZ) en de van de HVZ lid zijnde huisartsen, door de Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer voor de bij haar in dienstverband werkzame huisartsen en medewerkers van de huisartspraktijk, en treedt per de datum voornoemd in werking.



## TOELICHTING

De klachtenregeling beschrijft wat de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg voorschrijft. Het beschrijft wat een zorgaanbieder moet doen. Uitgangspunt van de wetgever is geweest om patiënten een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. De wet schrijft niet altijd voor op welke manier of welke medewerker werkzaam voor een zorgaanbieder het moet doen. Denk bijvoorbeeld aan wie het eerste aanspreekpunt is bij een klacht of hoe snel opgenomen dient te worden met de klager nadat hij/zij onvrede heeft geuit. Ook is de wet niet duidelijk vanaf welk moment de klachtenprocedure officieel start.

Hieronder wordt per artikel een toelichting gegeven indien nodig. De toelichting bij de artikelen is bedoeld ter verduidelijking. Hetgeen dat wettelijk verplicht is voor een zorgaanbieder staat in de regeling.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

De definities in hoofdstuk 1 zijn overgenomen uit Wet. Een aantal definities zijn hier verder toegelicht.

#### Klacht

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

Niet iedere uiting van onvrede is een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van de Wkkgz. Het kan voorkomen dat een patiënt in gesprek is met een zorgverlener en in dit gesprek aangeeft niet tevreden te zijn over bijvoorbeeld bejegening. Er is dan nog niet direct sprake van een klacht in de zin van de Wkkgz. Voor deze uiting geldt niet het vereiste van een *schriftelijk* klacht. Dit vereiste is van belang voor de zes-wekentermijn waarbinnen de klacht in beginsel tot een oplossing moet worden gebracht (zie definitie in artikel 1 sub 'i' en toelichting bij artikel 7).

#### Klachtenfunctionaris

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klachten op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de modelregeling wordt de term klachtenfunctionaris gebruikt.

#### Klachtopvang

De klachtopvang is het voorstadium van de klachtbehandeling waarin de onvrede van de patiënt door de zorgaanbieder met de patiënt besproken wordt. Hoe de patiënt zijn onvrede ook kenbaar maakt, mondeling, telefonisch, per e-mail of per brief, het is van belang dat er contact plaatsvindt tussen zorgaanbieder en patiënt.

Elke zorgaanbieder kan ervoor kiezen om het klachtadres van de SGZ te gebruiken of een eigen adres. Degenen die voor gebruik van het SGZ adres kiezen krijgen een melding van de onvrede dezelfde dag of uiterlijk de eerstvolgende werkdag doorgestuurd. De patiënt krijgt een automatische bevestiging van ontvangst.

Op de website van de SGZ worden alle klachtadressen van alle huisartsen vermeld.

Alle zorgaanbieders kunnen het secretariaat van de SGZ om ondersteuning vragen bij het maken van afspraken, verzending van mails of brieven, e.d., en kunnen bij de directie zorginhoudelijke of juridische ondersteuning vragen voor de eerste klachtopvang.

#### Oordeel

Een oordeel kan een standpunt of reactie van de zorgaanbieder zijn over een klacht. Een (voorlopig) standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de

zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk (voorlopig) oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klachten heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een mededeling geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling.

#### Zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de organisatie in stand houdt. Dit rechtsvorm kan een eenmanszaak, een maatschap of een BV zijn voor de zelfstandige huisartsen en is de SGZ voor de Huisartsenpost, de ketenzorg en de bij haar in dienst werkzame huisartsen.

### **Artikel 3    Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht**

De Wet benadrukt dat de interne klachtenregeling van een zorgaanbieder zo veel mogelijk zou moeten voorzien in een informele oplossingsgerichte aanpak van klachten en uitingen van onvrede, juist om formele klachten te voorkomen. De uiting van onvrede kan mondeling, telefonisch of schriftelijk ingediend zijn. Formeel vallen deze uitingen niet onder de Wkkgz. Deze onvrede dient door de zorgaanbieder bespreekbaar gemaakt te worden. Dit kan telefonisch, in een gesprek of anderszins. Het secretariaat van de SGZ ondersteunt de huisarts desgewenst om dit contact tot stand te brengen.

In deze fase is de ruimte in om samenspraak met de patiënt op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Het is echter evenzeer aan de patiënt om te bepalen of hij, om hem moverende redenen, binnen de wettelijke termijn een meer formeel standpunt van de zorgaanbieder over zijn klacht wenst te ontvangen. De patiënt zal dan zijn klacht schriftelijk (per email of anderszins elektronisch of per brief of klachtenformulier) aan het adres van de klachtopvang kenbaar moeten maken.

#### Lid 1:

De zorgaanbieder draagt zorg dat een klager laagdrempelig zijn/haar onvrede kan neerleggen bij de zorgaanbieder. Dit kan bijvoorbeeld door een mailadres of telefoonnummer op de website te plaatsen. Als de patiënt of diens vertegenwoordiger zich bij onvrede niet eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende wil wenden om tot een oplossing te komen, kan de patiënt gebruik maken van de klachtenfunctionaris. Ook kan de zorgaanbieder de klachtenfunctionaris als eerste aanspreekpunt voor onvrede inzetten.

#### Lid 3:

Op het moment dat de onvrede van de klager in de informele werkwijze niet naar tevredenheid is afgerond, maakt de zorgverlener of diens leidinggevende de klager attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de patiënten en hun vertegenwoordigers. De taken en werkwijzen van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in deze modelregeling in artikel 8 en de toelichting daarop. Een goede inzet van een klachtenfunctionaris kan voorkomen dat een 'uiting van onvrede' uiteindelijk formele klachten worden in de zin van de Wkkgz.

#### Lid 5:

Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of per email te worden ingediend. De schriftelijke indiening van een klacht is nodig om te bepalen van de start van de afhandeltermijn, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht de zorgaanbieder heeft bereikt. De wet beoogt overigens niet dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling van het wetsvoorstel om drempels weg te nemen en om zoveel mogelijk eventuele klachten (onvrede) in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen.

Indien de aard van de klacht zich daartoe leent kan de klacht mondeling of telefonisch worden ingediend waarna de klachtopvang of de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert. Op de website en het Intranet van de SGZ zal informatie van de SKGE geplaatst worden. Op de websites van de bij deze klachtenregeling aangesloten hulpverleners wordt met een link verwezen naar de website van de SGZ.

## Artikel 5 Klachtbehandeling

Dit artikel gaat in op hoe de klacht behandeld dient te worden.

### Lid 1:

De zorgaanbieders die dit klachtenreglement hanteren hebben hun klachtenfunctionaris ingehuurd bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. Deze organisatie hanteert bij het opstellen van een functieomschrijving het beroepsprofiel dat de Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG) heeft opgesteld. Dit profiel is gepubliceerd op [www.vkig.nl](http://www.vkig.nl)

### Lid 4:

De brief is gelijk aan het oordeel dat de zorgaanbieder geeft.

### Lid 5:

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtafhandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de patiënt is beschouwd, van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, kan het geschil schriftelijk aan de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg, t.a.v. de commissie Huisartsenzorg (huisartsenzorg, multidisciplinaire zorg of ketenzorg) worden voorgelegd.

### Lid 7:

Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk/elektronisch bevestigd aan de klager onder vermelding van de datum van het gesprek en eventueel de reden van de intrekking.

In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling in de reden daarvan.

## Artikel 6 Ketenzorg

### Lid 1:

De zorgaanbieder neemt in samenwerkingsovereenkomsten met vaste ketenpartners afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten, die betrekking hebben op meerdere bij de samenwerking betrokkenen.

## Artikel 7 Termijnen

### Algemeen

De Wkkgz schrijft voor dat een klacht schriftelijk ingediend dient te worden. Dit is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn. Het oordeel dient binnen zes weken (30 werkdagen) door de zorgaanbieder gegeven te worden. De zorgaanbieder kan deze termijn met maximaal 4 weken verlengen.

De minister heeft de termijnen genuanceerd. Het oordeel kan zijn dat de zorgaanbieder aangeeft aan de slag gegaan te zijn met het onderzoeken van de klacht. Een oplossing voor de termijnen zou volgens de minister ook kunnen zijn dat volstaan kan worden met een voorlopig oordeel binnen de termijn van zes of tien weken, waarna dan nog een meer definitief oordeel kan volgen.<sup>3</sup>

Zorgaanbieders doen er verstandig aan om in de schriftelijke regeling de uiting van de minister te verwerken, zodat op grond van de regeling duidelijk is dat bij complexe klachten van de termijn kan worden afgeweken.<sup>4</sup> Dat is in deze klachtenregeling gebeurd.

### Lid 1:

In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, doet de

---

<sup>3</sup> Nota naar aanleiding van het verslag, Kamerstukken I 2014/2015

<sup>4</sup> Mr. W.R. Kastelein – Tijdschrift voor Gezondheidsrecht 2016 (40) 2 – doi: 10.5553/TvGR/016508742016040002003)

klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht daarvan gemotiveerd bericht aan de klager.

Lid 4:

De afronding van de klachtbehandeling dient binnen 10 weken plaats vinden. Verlenging van de termijn kan alleen met instemming van de klager. De zorgaanbieder informeert daarvoor de klager over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waar binnen dit alsnog zal gebeuren. Dit stelt de klager in staat een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de zorgaanbieder en het inschakelen van de geschilleninstantie. Als de klachtbehandeling na 10 weken niet afgerond is, terwijl daarvoor goede redenen zijn (bv als er een deskundige gevraagd wordt of om nog onderzoek te doen) kan de klager wel naar de geschilleninstantie, maar deze zal de klager dan aangeven dat hij toch op het oordeel van de zorgaanbieder moet wachten, omdat het in die gevallen niet redelijk is om de zorgaanbieder aan die termijn te houden.

Lid 5

De uiterlijke termijn is een half jaar.

## Artikel 8 Klachtenfunctionaris

Lid 1:

Het uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. De toelichting bij het uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar een 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachtenfunctionaris kan hieraan bijdragen.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar binnen drie werkdagen na ontvangst van onvrede of een klacht een bevestiging van de klacht te sturen naar de klager. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met de klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling.

Een klacht kan op de volgende manieren (of combinatie indien de aard van klacht zich daarvoor leent) worden behandeld:

- 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 12;
- verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
- verzoek om een oordeel: de klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de bevoegde persoon van de zorgaanbieder oordeelt op de klacht. De zorgaanbieder is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen;
- verzoek om een financiële vergoeding: een oordeel over een financiële vergoeding kan niet door een klachtenfunctionaris gegeven worden. De klachtenfunctionaris informeert de patiënt dat deze hiervoor naar de geschilleninstantie of tuchtrechter dient te gaan.

Lid 2:

Om de functie van klachtenfunctionaris te kunnen vervullen heeft de klachtenfunctionaris de volgende bevoegdheden:

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken die voor de afhandeling van de klacht relevant zijn, mits de patiënt daar toestemming voor gegeven heeft en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
- Het oproepen tot het geven van toelichting en/of tot het spreken van personen die, al dan niet rechtstreeks, bij de ingediende klacht betrokken zijn.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de zorgaanbieder, aangeklaagden en/of diens leidinggevenden over een specifieke klacht of klachtenbeleid in algemene zin.

Lid 3:

De functie van klachtenfunctionaris wordt bij voorkeur niet gecombineerd met andere functies.

wanneer dat kan leiden tot aantasting van de mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren. Dit kan geregeld worden in een concurrentie/relatiebeding in het functieprofiel en arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht.

Lid 5:

De klachtenfunctionaris wordt in staat gesteld om onafhankelijk en onpartijdig zijn werkzaamheden te verrichten. De zorgaanbieder mengt zich niet in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de eindverantwoordelijke persoon van de zorgaanbieder wenden indien bij hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de invulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt.

## **Artikel 9 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg**

De zorgaanbieder zorgt voor aansluiting bij een door de branche ingestelde geschilleninstantie, die voldoet aan de wettelijke bepalingen. De Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg is wettelijk erkend. De wet bepaalt dat de geschilleninstantie binnen uiterlijk zes maanden tot één oordeel komt of eerder indien de omstandigheden van het geval daarom vragen.

De reden waarom een klager zijn klacht bij voorkeur binnen twee jaar aan de geschillencommissie dient voor te leggen hangt samen met de bewaartermijn die genoemd is in artikel 13 lid 3.

De zorgaanbieder geeft aan klagers informatie over de mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie en geeft aan klagers informatie over de eventuele kosten van de afhandeling door de geschilleninstantie.

De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.

## **Artikel 10 Informatie**

Lid 1:

Het is raadzaam om ook de ketenpartners te informeren over de klachtenregeling.

## **Artikel 12 Geheimhouding**

Lid 2:

Er kunnen bijzondere situaties zijn waarin de in lid 1 genoemde geheimhoudingsverplichting niet kan worden nagekomen. Als dit niet wordt opgenomen, zou de geheimhoudingsverplichting absoluut zijn hetgeen niet het geval is en mocht het niet nagekomen worden, bijvoorbeeld op grond van een wettelijke verplichting, dan zou dat strijd opleveren met deze klachtenregeling.

## **Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens**

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in medisch dossier van de patiënt bewaard.