

# Klachtenreglement Huisartsenpraktijk Akkrum

Januari 2017

*Deze klachtenregeling is opgesteld op basis van richtlijnen van de LHV, InEen en het NHG en is een uitwerking van de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz)*

## Inleiding

Met behulp van deze interne klachtenregeling willen wij signalen van onvrede en klachten over onze huisartsenzorg laagdrempelig, gestructureerd en kwalitatief hoogwaardig oplossen.

Deze klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiele) incidenten en klachten zo vroeg mogelijk worden herkend, geanalyseerd en behandeld om te leren van voorkomende vergissingen, nalatigheden en fouten en stelt ons in staat om in gezamenlijkheid te kunnen zoeken naar een oplossing.

## Artikel 1 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager 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 huisartsenzorg te bevorderen.

## Artikel 2 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Klager	De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>– de patiënt</li><li>– een vertegenwoordiger van een patiënt</li><li>– nabestaande(n) van een overleden patiënt</li></ul>
b. Klacht	Een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>- Een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan</li><li>- Of een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen</li></ul>
c. Een (bijna-) incident	Een incident is een onbedoelde gebeurtenis die heeft geleid tot schade, of had kunnen leiden tot schade, of nog zal leiden tot schade. Een bijna-incident is elke onbedoelde gebeurtenis in het zorgproces met kans op letsel aan de patiënt die werd opgemerkt en gecorrigeerd voordat deze de patiënt kon bereiken. Een klacht kan gaan over een incident maar dat hoeft niet. Omgekeerd hoeft een incident niet aanleiding te geven tot een klacht.
d. Informele klacht	Een bij de zorgaanbieder ingediende uiting van onvrede zonder dat er direct sprake van een klacht in de zin van de Wet. Voor deze uiting geldt niet het vereiste van een schriftelijke klacht.
e. Formele klacht	Een bij de zorgaanbieder schriftelijk ingediende klacht via een van datum voorzien klachtenformulier waarbij sprake van een klacht in de zin van de Wet en waarop wettelijke proceduretermijnen van toepassing zijn. Een formele klacht ontstaat: <ul style="list-style-type: none"><li>a. wanneer het gesprek over de ontevredenheid geen goede oplossing heeft opgeleverd.</li><li>b. wanneer de indiener van de klacht ervan afziet om het gesprek aan te gaan.</li></ul>

f. Interne klachtencoördinator	De in het kader van deze klachtenregeling door de huisartsenpraktijk aangewezen persoon die belast is met het analyseren van de klacht, het bewaken van het proces van de klachtenafhandeling en de bijbehorende termijnen en het samen met de patiënt vaststellen of de klacht binnen de praktijk kan worden afgehandeld of dat een verwijzing naar de klachtenfunctionaris of geschilleninstantie nodig is.
g. Klachtenfunctionaris	De in het kader van deze Klachtenregeling door de huisartsenpraktijk benoemde onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris die tussen patiënt en zorgaanbieder bemiddelt met als doel het komen tot een gezamenlijke duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder
h. Geschil	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust
i. Geschilleninstantie	De in het kader van deze klachtenregeling door de huisartsenpraktijk aangewezen geschilleninstantie, zijnde Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend. Contactgegevens: Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg: Postbus 8018 5601 KA Eindhoven Tel: 088 0229100
j. Oordeel	Een schriftelijke reactie inhoudende een (voorlopig) standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed wordt 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.
k. Zorgverlener	Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent
l. Zorgaanbieder	Het organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, zijnde Huisartsenpraktijk Akkrum

### **Artikel 3 | Melding en behandeling van een (bijna-) incident zonder uiting van onvrede en/of een klacht**

*Een patiënt of diens vertegenwoordiger kan de behoefte hebben een (bijna-) incident te melden zonder hiervoor een (in)formele klacht in te dienen. Met deze procedure willen we de mogelijkheid bieden om op een laagdrempelige wijze een melding van een (bijna-) incident te doen.*

1. De melding van het (bijna-) incident kan mondeling, telefonisch, via het klachtenformulier op de website of schriftelijk ingediend worden. In de melding wordt duidelijk aangegeven dat het niet gaat om een uiting van onvrede en/of een klacht en of er wel of niet een reactie van de zorgaanbieder wordt verwacht. De melding mag anoniem worden ingediend.
2. De melding wordt door de zorgaanbieder opgepakt volgens de interne procedure voor het melden, analyseren en de aanpakken van incidenten met als doel het vaststellen van aard en omvang van onbedoelde (potentiële) schade bij de patiënt en het leren van voorkomende vergissingen, nalatigheden en fouten.
3. Indien gewenst ontvangt de melder van het incident een terugkoppeling van de aanpassingen, acties en maatregelen die naar aanleiding van de melding zijn voortgekomen vanuit de interne procedure voor incidenten.

## **Artikel 4 | Melding en behandeling van een informele klacht**

*Uit de praktijk blijkt dat bij onvrede of een klacht een goed gesprek tussen patiënt en de zorgverlener het beste werkt. Mochten beide partijen er onderling niet uitkomen dan kan een onpartijdige klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De klachtenfunctionaris zal in dat geval op informele wijze bemiddelen om te zoeken naar een gezamenlijke oplossing.*

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener, diens leidinggevende of interne klachtencoördinator om tot een informele oplossing te komen. De uiting van onvrede kan mondeling, telefonisch, via het klachtenformulier op de website of schriftelijk ingediend worden.
2. De patiënt of diens vertegenwoordiger 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 patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne Klachtenregeling van de zorgaanbieder. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij of in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris zal op informele wijze bemiddelen en proberen tot een bevredigende oplossing tussen partijen te komen.

## **Artikel 5 | Melding en behandeling van een formele klacht**

*Voelt de patiënt of dienst vertegenwoordiger zich genoodzaakt de klacht niet bij de zorgverlener maar direct ergens anders neer te leggen of heeft bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing voor beide partijen geleid, dan kan een formele klacht worden ingediend.*

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger kan, indien zich de situatie voordoet dat patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder/zorgverlener is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelinge) klacht.
2. Een klacht moet schriftelijk of elektronisch via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de zorgaanbieder.
3. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
4. 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.
5. Na ontvangst van de formele schriftelijk klacht stuurt de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
6. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
7. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt 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.
8. De klager en de zorgaanbieder worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
9. 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.
10. 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.
11. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:

- a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
  - b. per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
12. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

## **Artikel 6 | 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 de Klachtenregeling;
  - een 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 de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, zal de zorgaanbieder er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor 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 de 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.
2. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 10 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend.
3. 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.
4. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de zorgaanbieder met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

## **Artikel 8 | Klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger 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 via het klachtenformulier in te dienen;
  - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - de patiënt of diens vertegenwoordiger 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 (plaatsvervangend) 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**

1. 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. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waarbij huisartsenpraktijk Akkrum is aangesloten:

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

Tel: 088 0229100

Website: [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

## **Artikel 10 | Zorgverlening aangeboden in onderlinge samenhang met meerdere zorgaanbieders**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij de zorg door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over één 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 11 | 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 werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## **Artikel 12 | 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 13 | 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 lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

## **Artikel 14 | 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 zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.

3 De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende 2 jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## **Artikel 15 | Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling is op 1-1-2017 vastgesteld door Huisartsenpraktijk Akkrum en treedt per de datum voornoemd in werking.