

# Klachtenregeling

Arts en Zorg Groep

# Versiebeheer

## Klachtenregeling Arts en Zorg Groep

Protocolnummer: 02.04

Versie: 2

Invoerdatum: 26 april 2021

Herzieningsdatum: 1 april 2024

Auteur en functie: Albertine van der Does, kwaliteitsmanager

## Inhoud

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

## Inleiding

Deze klachtenregeling is een onderdeel van het traject bij aangesloten zorgaanbieders betreffende de afhandeling van klachten of uitingen van onvrede van cliënten over de wijze waarop door de zorgaanbieders en/of medewerkers van betrokken zorgaanbieders met de hulpvraag wordt om gegaan. Deze regeling is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). De regeling beoogt een laagdrempelige procedure te zijn voor de client, waarin de klachten van de klachten vlot, objectief en deskundig wordt behandeld en waarin hem recht wordt gedaan. Dit wordt op een zodanige wijze uitgevoerd dat begrip wordt getoond voor de positie van klager en aangeklaagde. Het conflict dat aan de klachten ten grondslag ligt, wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde. Wanneer de klachten hierdoor niet opgelost wordt, kan de klachten voorgelegd worden aan de klachtenfunctionaris.

Bij bemiddeling van de klachten door de klachtenfunctionaris wordt aandacht besteed aan de oorzaak van de klacht. Daarnaast kunnen aanbevelingen worden geformuleerd ter voorkoming van soortgelijke klachten in de toekomst. De zorgaanbieder en/of de directie van de zorgaanbieder wordt daarover geadviseerd. De directie geeft een oordeel over de klachten indien een klager dit wenst. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet opgelost is, kan de klager een bindend oordeel vragen aan de Geschillencommissie. AEZ/GZA is aangesloten bij Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) en een klacht kan worden ingediend bij de Geschillencommissie Huisartsenzorg.

Onderstaande klachtenregeling is afgeleid van het model Klachtenregeling opgesteld door Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), InEen en Nederlandse Huisartsen Genootschap (NHG) en vastgesteld in overeenstemming met Patiëntenfederatie Nederland.

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder\*:

<b>Directie</b>	De directie van de zorgaanbieders.
<b>Patiënt</b>	Natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieders.
<b>Klager</b>	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>Aangeklaagde</b>	De persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of een overeenkomst van opdracht werkzaam is bij de zorgaanbieder dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht, bijvoorbeeld huisarts (in opleiding), doktersassistente, praktijkondersteuner of diëtiste.
<b>Klacht</b>	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>• 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>
<b>Klachtenfunctionaris</b>	De in het kader van deze klachtenregeling door directies van de aangesloten zorgaanbieders aangestelde en onafhankelijk gepositioneerde persoon die zich bezig houdt met klachten opvang en bemiddeling.
<b>Geschil</b>	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
<b>Patiënt</b>	Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruikt gemaakt heeft van de diensten van Arts en Zorg en/of de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder.
<b>Geschil</b>	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
<b>Geschilleninstantie</b>	De door de Minister erkende instantie 'Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) die tot taak heeft om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een client in het kader van de zorgverlening te beslechten. De geschilleninstantie is bevoegd om uitspraak te doen over een geschil bij wijze van bindend advies.
<b>Oordeel</b>	Een schriftelijk reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klachten van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
<b>Zorgaanbieder</b>	Een instelling dan wel solistisch werkende zorgverlener. Onder instelling wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent;</li> <li>• Een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen;</li> <li>• Een natuurlijk persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.</li> </ul>

\*Waar in deze klachtenregeling de 'hij-vorm' wordt gebruikt, wordt zo nodig de 'zij-vorm' gelezen.

## Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling

- 2.1 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;
  - Recht te doen aan de patiënt door hem een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van een klacht te bieden;
  - Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
  - Verbetering van kwaliteit van zorgverlening (en het aldus leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van aangesloten zorgaanbieders door het systematisch registreren van zowel de klachten als het naar aanleiding van die klachten uitgesproken oordeel en de daarbij gedane aanbevelingen).

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

- 3.1 De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of dienst leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
- 3.2 De patiënt of dienst vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om dienst onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt of dienst vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
- 3.3 Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de patiënt of dienst vertegenwoordiger gewezen op de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/in gesprek te gaan bij de klachten functionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de patiënt of dienst vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
- 3.4 De patiënt of dienst vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet in weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat patiënt of dienst vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil/durft te wenden) zijn klacht kenbaar maken bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder/zorgverlener is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt of dienst 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.
- 3.5 Een klachten moet worden ingediend bij de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat indien de klacht niet schriftelijk is ingediend, de klachten op schrift kan worden gesteld.
- 3.6 De datum waarop de klachten 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.
- 3.7 Indien een klachten 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

- 4.1 De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klachten indien:
- Een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van onder E van de Klachtenregeling;
  - Een klachten wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 onder C van de Klachtenregeling een klacht indienen.
- 4.2 In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klachten zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.

- 4.3 Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, zal de zorgaanbieder er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

## Artikel 5 Klachtbehandeling

- 5.1 Na ontvangst van de schriftelijke klachten stuurt de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
- 5.2 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het beste behandeld kan worden.
- 5.3 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klachten (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
- 5.4 De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- 5.5 De klager en de zorgaanbieder worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 5.6 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.
- 5.7 De klager ontvangt na afloop van de klachtenbehandeling ene 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.
- 5.8 De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
- Met onmiddellijke ingang bij 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.
- 5.9 Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennis is gegevens dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

## Artikel 6 Ketenzorg

- 6.1 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/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.
- 6.2 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

- 7.1 Een klachten 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 klachten zou kunnen opleveren als bedoeld in de klachtenregeling. Indien de termijn in verstreken, zal de klachten nog steeds in behandeling worden genomen,

- echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klachten pas na één jaar wordt ingediend.
- 7.2 De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 7 van de klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klachten bij de zorgaanbieder is ingediend.
- 7.3 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klachten daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
- 7.4 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 worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

## Artikel 8 De klachtenfunctionaris

- 8.1 De aangesloten zorgaanbieders hebben minimaal één onafhankelijk opererende klachtenfunctionaris die voldoet aan de wettelijke eisen. De klachtenfunctionaris neemt alle klachten die per e-mail, telefonisch of schriftelijk zijn ingediend, in behandeling. Deze functionaris helpt klagers verder en probeert klachten snel tot acceptabele oplossingen te brengen.
- 8.2 De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
- o Op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - o De klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klachten via het klachtenformulier in te dienen;
  - o Te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - o De patiënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formulieren van de klacht;
  - o Zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 8.3 Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al het geen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
- 8.4 De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klachten 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.
- 8.5 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.
- 8.6 De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
- 8.7 De klachtenfunctionaris registreert alle klachten en registreert tevens in hoeverre de klachten tot tevredenheid van de klager is opgelost.
- 8.8 De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De klachtenfunctionaris geeft nimmer een oordeel over de klacht.
- 8.9 Indien een klager ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris toch een oordeel wenst, zal de klachtenfunctionaris de klager doorverwijzen en hem hierin begeleiden indien gewenst.
- 8.10 Indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van de klager is, kan deze besluiten om alsnog de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

- 8.11 De klachtenfunctionaris kan gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen aan de directies van de aangesloten zorgaanbieders over het klachten of kwaliteitsbeleid.

## **Artikel 9 Geschilleninstantie eerstelijnszorg**

- 9.1 Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klachten niet is opgelost, is er sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten. De behandeling door de geschillencommissie valt niet onder deze Klachtenregeling.

## **Artikel 10 Informatie**

- 10.1 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 hun eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.
- 10.2 De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## **Artikel 11 Kosten**

- 11.1 De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
- 11.2 Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.
- 11.3 Als de klager of de zorgaanbieder/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.
- 11.4 Aan het voorleggen van een geschil aan de geschilleninstantie kunnen wel kosten verbonden zijn. Zie voor meer informatie het Reglement Geschillencommissie Huisartsen van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

## **Artikel 12 Geheimhouding**

- 12.1 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 vertrekt.
- 12.2 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 13 Verwerking persoonsgegevens**

- 13.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klacht behandeling in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
- 13.2 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.
- 13.3 De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 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**

- 14.1 De klachtenregeling is op 1 januari 2018 vastgesteld door de algemeen directeur A.W.P. van den Borg en treedt per datum voornoemd in werking.