Arts en Zorg	**Klachtenregeling Arts en Zorg**	
	Protocolnummer: **02.04**	Versie: **3**
	Invoerdatum**: 10-06-2025**	Herzieningsdatum**: 01-09-2026**
Landelijk	Auteur en rol: **Albertine van der Does, medisch directeur**	

Arts en Zorg Groep
Klachtenregeling

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

Inhoud

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

Inleiding

In deze klachtenregeling wordt uiteengezet hoe de afhandeling verloopt van klachten of uitingen van onvrede van patiënten van de Arts en Zorg Groep. De regeling is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Deze klachtenregeling wordt op een toegankelijke manier voor de patiënt uitgevoerd, waarbij klachten objectief en deskundig worden behandeld volgens de wettelijke richtlijnen.

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat een uiting van onvrede in eerste instantie in een laagdrempelig gesprek tussen de patiënt en zorgverlener, of eventueel diens leidinggevende, wordt opgelost. 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.

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

Inhoud

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachten regeling wordt verstaan onder:

Directie	De directie van de zorgaanbieder.
Patiënt	Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieders.
Klager	De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: - de patiënt - een vertegenwoordiger van een patiënt - nabestaande(n) van een overleden patiënt
Aangeklaagde	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.
Klacht	Een klacht kan zijn: - een uiting van ongenoegen over een gedraging waaronder het handelen of nalaten van handelen jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan - 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.
Klachtenfunctionaris	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.
Geschil	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
Geschilleninstantie	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 patiënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De geschilleninstantie is bevoegd om uitspraak te doen over een geschil bij wijze van bindend advies.
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.
Zorgverlener	Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
Zorgaanbieder	Een instelling dan wel solistisch werkende zorgverlener. Onder instelling wordt verstaan: - een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent; - een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen; - een natuurlijk persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.

Artikel 2. Doelstelling van de klachtenregeling

2.1. De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het bieden van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van uitingen van onvrede en klachten, 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 diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.

3.2 De patiënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Zo nodig worden er andere personen betrokken bij dit gesprek, als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede.

3.3 Wanneer het gesprek niet leidt tot een oplossing, wordt de patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De zorgaanbieder zal samen met de patiënt of diens vertegenwoordiger proberen tot een bevredigende oplossing te komen.

3.4 Bij het indienen van een klacht kan de patiënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de onafhankelijke klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. De patiënt of diens vertegenwoordiger kan hiervoor kiezen, bijvoorbeeld wanneer de patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil/durft te wenden, of voor het bijstaan bij het formuleren van de klacht.

3.5 Een klacht moet altijd worden ingediend via het online klachtenformulier van de zorgaanbieder. Indien de klacht niet schriftelijk is ingediend, en de klachtenfunctionaris is betrokken, draagt de klachtenfunctionaris er zorg voor dat de klacht op schrift wordt gesteld.

3.6 De datum waarop de klacht 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 klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan de zorgaanbieder het verzoek doen bescheiden te overleggen waaruit blijkt dat de klager vanuit die hoedanigheid handelt.

Artikel 4. Ontvankelijkheid

4.1 Een klacht zal niet worden behandeld indien:

a. Een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1, begripsbepalingen, onder klacht.
b. Een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen genoemd in artikel 1, onder klager.

4.2 In het geval een klacht niet behandeld wordt onder voorgenoemde voorwaarden, zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen bij 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, mits de klager daar

toestemming voor geeft.

Artikel 5. Klachtbehandeling

5.1 Indien de uiting van onvrede niet eerst op informele wijze met de zorgverlener en/of diens leidinggevende en naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan de klager een klacht indienen.

5.2. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de zorgorganisatie binnen 5 werkdagen een eerste schriftelijke reactie naar de klager.

5.3 De zorgorganisatie zal met de patiënt op zoek gaan naar een bevredigende oplossing. Op enig moment in dit proces kan de klachtenfunctionaris worden ingezet voor bemiddeling, zou dit niet al het geval zijn.

5.4 Bij de behandeling van een klacht zal hoor en wederhoor worden toegepast, waarbij de zorgorganisatie er zorg voor draagt dat als de klachten (mede) betrekking hebben op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn/haar zienswijze op de klacht te geven.

5.5 De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

5.6 Is de klachtenfunctionaris betrokken, dan zullen de klager en de zorgaanbieder schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

5.7 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.

5.8 De klager ontvangt na afloop van de klachtenbehandeling een schriftelijke reactie 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.

5.9 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.

5.10 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 er van de klacht wordt afgezien.

Artikel 6. Ketenzorg

6.1 Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang zorg hebben verleend, en wanneer de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere betrokken zorgaanbieders een klacht heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht te komen.

6.2 Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 7. Termijnen

7.1 Een klacht dient door de klager te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is, ofwel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met het feit dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen. Echter, zal de klager in dat geval worden gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.

7.2 De klager ontvangt de schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 5 lid 8 van de klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend.

7.3 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 hoogstens 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 klachten in behandeling wanneer zijn/haar bemiddeling wordt gewenst vanuit de patiënt, diens vertegenwoordiger of de zorgaanbieder. 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:

- 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.

8.3 Bij de uitoefening van de taak heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om al datgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.

8.4 De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de zorgaanbieder en/of 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 kan uitoefenen, dient dit zo snel 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/haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

8.7 De klachtenfunctionaris werkt met het klachtenregistratiesysteem van de zorgaanbieder en registreert de klacht waar hij/zij bij betrokken is. Tevens registreert zij in hoeverre de klacht 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 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. De klachtenfunctionaris kan de klager doorverwijzen en hem hierin begeleiden indien gewenst.
8.10 De klachtenfunctionaris kan gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen aan de directies van de aangesloten zorgaanbieders over de klachten of het 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 klacht 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 inhoud van de regeling beschikbaar is bij het algemene publiek, o.a. door vermelding op hun eigen website en waar mogelijk door 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 verstrekt.
12.2 Uitzondering op de geheimhoudingsplicht (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, als ook de zorgaanbieder, is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens die betrekking hebben tot de door hen behandelde klacht, in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
13.2 De zorgaanbieder valt aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) 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.

14.2 De klachtenregeling is op [nieuwe datum] herzien en vastgesteld door de algemeen directeur A.W.P. van den Borg en treedt per datum voornoemd in werking.