



**hart voor
huisartsenzorg**

Klachtenregeling Dokterszorg Friesland
voor de onderdelen Ketenzorg Friesland en Dokterswacht Friesland

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling	5
Artikel 3 Indienen van een klacht	5
Artikel 4 Ontvankelijkheid	6
Artikel 5 Formele klachtbehandeling	6
Artikel 6 Betrokkenheid meerdere zorgaanbieders	7
Artikel 7 Termijnen	7
Artikel 8 Klachtenfunctionaris	7
Artikel 9 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg	8
Artikel 10 Informatie	8
Artikel 11 Kosten	8
Artikel 12 Geheimhouding	8
Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens	9
Artikel 14 Inwerkingtreding	9

Inleiding

Een patiënt of diens vertegenwoordiger moet de mogelijkheid hebben om een klacht neer te leggen bij de zorgverlener, zoals de huisarts, praktijkondersteuner, diëtist of fysiotherapeut, of bij de zorgaanbieder voor wie deze zorgverlener werkzaam is. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) bepaalt dat een zorgaanbieder daarvoor moet beschikken over een interne klachtenregeling.

Door een heldere klachtenprocedure is het voor de patiënt duidelijk op welke wijze een klacht kan worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele of formele wijze kunnen worden opgelost. Bovendien vormt een goede klachtenregistratie een belangrijke bron van informatie om de kwaliteit van de huisartsenzorg te bevorderen.

Met de komst van de Wkkgz is de wijze waarop een klacht in de huisartsenzorg wordt afgehandeld veranderd. Een huisarts(envoorziening) probeert in eerste instantie de klacht in een laagdrempelig gesprek met de patiënt 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. Ketenzorg Friesland en Dokterswacht Friesland zijn hiervoor beide aangesloten bij de landelijke geschilleninstantie Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

De klachtenregeling van Dokterszorg Friesland (waaronder Ketenzorg Friesland en Dokterswacht Friesland vallen) is gebaseerd op de modelregeling van de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), de branchevereniging voor de eerstelijnszorg InEen en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Met behulp van deze klachtenregeling kunnen signalen van onvrede en klachten in de zorg laagdrempelig en kwalitatief hoogwaardig worden opgelost. De Patiëntenfederatie Nederland heeft de modelregeling onderschreven.

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 klacht kan zijn:
- 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;
 - 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.
- c **Klachtenfunctionaris** de in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- d **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, bijvoorbeeld een huisarts (in opleiding), praktijkondersteuner, doktersassistente, verpleegkundige, diëtist of fysiotherapeut.
- e **Patiënt** een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend.
- f **Geschil** een formele klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
- g **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.
- h **Zorgverlener** een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent¹.
- i **Zorgaanbieder** Ketenzorg Friesland BV en Dokterswacht Friesland BV (beide vallend onder Dokterszorg Friesland Holding BV)
- j **Afsluitbericht** Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- k **Geschillencommissie** De externe geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder zich - conform de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) - heeft aangesloten.
- l **Geschilbehandeling** De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v het geschil.

¹ Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen eenzelfde persoon zijn.

m **Uitspraak**

De schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele schadevergoeding en de eventuele aanbevelingen van de geschillencommissie. De uitspraak is juridisch bindend.

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 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 (huisartsen)zorg te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van een klacht

1. Het heeft de voorkeur dat de patiënt of diens vertegenwoordiger zich in eerste instantie wendt tot de zorgverlener, degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende, om te trachten langs deze weg tot een oplossing te komen.
2. Als de patiënt of diens vertegenwoordiger dat om welke reden dan ook niet wil, dan kan de patiënt of diens vertegenwoordiger de klacht rechtstreeks kenbaar maken bij de zorgaanbieder, die de klacht neerlegt bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om ook zelf de onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen.
3. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
4. 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.
5. 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.
6. Een formele klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de zorgaanbieder. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan de klager hierbij ondersteunen of de klacht namens de klager schriftelijk vastleggen.
7. 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 worden.
8. 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 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 overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 5 | Formele klachtbehandeling

- 1 Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
- 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 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.
- 4 De klager en de zorgaanbieder worden 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 vooraf de schriftelijke goedkeuring van de klager en zorgaanbieder.
- 6 De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een afsluitbericht 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.
- 7 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 uitspraak dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd;
 - c wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.
- 8 Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij door hen schriftelijk te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 6 | Betrokkenheid meerdere zorgaanbieders

- 1 Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening die door 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.
- 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 het 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, nadat de klager is gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
- 2 De klager ontvangt het afsluitbericht als bedoeld in artikel 5 lid 6 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 formele klacht schriftelijk in te dienen;
 - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - de patiënt of diens vertegenwoordiger op diens verzoek 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. Zie voor de volledigheid het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris opgesteld door de Vereniging voor Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg: <http://www.vkig.nl/het-beroep/beroepsprofiel>.
- 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 er sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

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 werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 11 | Kosten

- 1 De klager is voor de klachtbehandeling zoals vastgelegd 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.
- 4 Als een geschil wordt voorgelegd aan de Geschilleninstantie Eerstelijnszorg zijn hier voor de klager kosten aan verbonden.

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 geacht moet worden bekend 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 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 zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
- 3 De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende 5 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 01-11-2017 vastgesteld door Dokterszorg Friesland Holding BV en treedt per datum voornoemd in werking.