



KLACHTENREGELING

Datum: januari 2017

Inhoudsopgave

Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling	5
Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht	5
Artikel 4 Ontvankelijkheid	6
Artikel 5 Klachtbehandeling	6
Artikel 6 Ketenzorg	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	8
Artikel 14 Inwerkingtreding	9
Lijst van gebruikte afkortingen	9

	Type document: Doelgroep : Vastgesteld op: Versienummer: Datum herziening: Eigenaar:	Beleidsnotitie Zorgverleners Ketenzorg 01-04-2016 1 - Adviseur Kwaliteit & Beleid
Klachtenregeling		

Inleiding

Een patiënt moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij de zorgverlener, zoals de huisarts, praktijkondersteuner, diëtiste of fysiotherapeut, of bij de zorgaanbieder waarbij deze zorgverlener werkzaam is.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (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 een klacht kunnen 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(enzorg) 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 is hiervoor aangesloten bij de landelijke geschilleninstantie Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

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

	Type document: Doelgroep : Vastgesteld op: Versienummer: Datum herziening: Eigenaar:	Beleidsnotitie Zorgverleners Ketenzorg 01-04-2016 1 - Adviseur Kwaliteit & Beleid
Klachtenregeling		

Artikel 1 | 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"> – de patiënt – een vertegenwoordiger van een patiënt – nabestaande(n) van een overleden patiënt |
| b Klacht | een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> – 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 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), een praktijkondersteuner, een verpleegkundige, een diëtist of een fysiotherapeut. |
| e Patiënt | een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend |
| f Geschil | een 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 verleent ¹ . |
| i Zorgaanbieder | Ketenzorg Friesland BV |

¹ Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

	Type document: Doelgroep : Vastgesteld op: Versienummer: Datum herziening: Eigenaar:	Beleidsnotitie Zorgverleners Ketenzorg 01-04-2016 1 - Adviseur Kwaliteit & Beleid
Klachtenregeling		

Artikel 2 | 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 zorg te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede² 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 informele oplossing te komen.
2. Als de patiënt of diens vertegenwoordiger dat om welke reden dan ook niet wil of er zijn meerdere zorgverleners bij de onvrede betrokken, dan kan de patiënt of diens vertegenwoordiger de onvrede en/of klacht ook telefonisch, per mail of via het meldformulier op de website kenbaar maken bij de zorgaanbieder.
3. Na het melden van klachten en onvrede bij de zorgaanbieder, zal de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Ketenzorg Friesland contact op nemen met de melder.
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. Wanneer een informeel gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de mogelijkheid een formele klacht in te dienen. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij / in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris en de patiënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen (indien de klachtenfunctionaris nog niet eerder in beeld was).
6. 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.
7. Een 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.
8. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier van Ketenzorg Friesland 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.

² Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz.

	Type document: Doelgroep : Vastgesteld op: Versienummer: Datum herziening: Eigenaar:	Beleidsnotitie Zorgverleners Ketenzorg 01-04-2016 1 - Adviseur Kwaliteit & Beleid
Klachtenregeling		

9. 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:
 - a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
 - b. 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 5 | 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 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.
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 uitlating 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 te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

	Type document: Doelgroep : Vastgesteld op: Versienummer: Datum herziening: Eigenaar:	Beleidsnotitie Zorgverleners Ketenzorg 01-04-2016 1 - Adviseur Kwaliteit & Beleid
Klachtenregeling		

Artikel 6 | Ketenzorg

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 de verschillende betrokken zorgverleners bij de klachtenbehandeling betrekken om te komen tot gezamenlijke klachtenbehandeling en om recht te doen 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 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 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 klacht via het klachtenformulier in te dienen en de klager hierbij op diens verzoek te ondersteunen;
 - te informeren over 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.

	Type document: Doelgroep : Vastgesteld op: Versienummer: Datum herziening: Eigenaar:	Beleidsnotitie Zorgverleners Ketenzorg 01-04-2016 1 - Adviseur Kwaliteit & Beleid
Klachtenregeling		

- 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.
- 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. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten. De klachtenfunctionaris kan de klager op diens verzoek ondersteunen bij het op schrift stellen van de klacht ten behoeve van de geschilleninstantie.

Artikel 10 | Informatie

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

Artikel 11 | Kosten

- De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
- Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.
- 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

- 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.
- 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

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.

	Type document: Doelgroep : Vastgesteld op: Versienummer: Datum herziening: Eigenaar:	Beleidsnotitie Zorgverleners Ketenzorg 01-04-2016 1 - Adviseur Kwaliteit & Beleid
Klachtenregeling		

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 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

De Klachtenregeling is op 1 april 2017 vastgesteld door de Ketenzorg Friesland en treedt per de datum voornoemd in werking.

Lijst van gebruikte afkortingen

Wkkgz	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
PN	Patiëntenfederatie Nederland
LHV	Landelijke Huisartsen Vereniging
NHG	Nederlands Huisartsen Genootschap