

	Kwaliteitsmanagementsysteem Huisartsenspoedzorg Noordwest-Utrecht	Type doc.: Beheer:	Protocol Kwaliteit
	Klachtenreglement	Vastgesteld op: Vastgesteld door: Vervaldatum:	22-11-2024 Medisch Manager 22-11-2026

Inhoud

Inleiding.....	1
Inhoud.....	2
Artikel 1 Begripsbepalingen	2
Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling	2
Artikel 4 Ontvankelijkheid	3
Artikel 5 Klachtbehandeling	3
Artikel 6 Ketenzorg	4
Artikel 7 Termijnen	4
Artikel 8 Klachtenfunctionaris	5
Artikel 9 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg.....	5
Artikel 10 Informatie	5
Artikel 11 Kosten.....	5
Artikel 12 Geheimhouding.....	6
Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens	6
Artikel 14 Kwaliteitsverbetering	6
Artikel 15 Inwerkingtreding.....	6
Lijst van gebruikte afkortingen	6
Bijlage 1.	6
Bijlage 2.....	6

Inleiding

Als u gebruik maakt van de diensten van Huisartsenspoedpost Noordwest-Utrecht dan kan het voorkomen dat u een klacht heeft of ontevreden bent. Dat kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wachttijd, op de medische behandeling, op de manier waarop u te woord wordt gestaan of op andere zaken. Wij vinden dit belangrijk om te weten.

Huisartsenspoedpost Noordwest-Utrecht heeft haar klachtenreglement gebaseerd op de model klachtenregeling zoals die door de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), InEen en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) is opgesteld (zie Bijlage 2). Patiënten Federatie Nederland heeft dit model onderschreven. De Klachtenregeling verduidelijkt het proces van klachtafhandeling. Een patiënt

moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij de huisarts of de zorgaanbieder waarbij de huisarts werkzaam is. De Wet¹ bepaalt dat de zorgaanbieder daarvoor moet beschikken over een klachtenregeling. Met behulp van een heldere klachtenprocedure is het voor de patiënt duidelijk op welke wijze onvrede of 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 wijze worden opgelost. Ook biedt het zorgaanbieders belangrijke informatie om de kwaliteit van de zorg te bevorderen. Huisartsenspoedpost Noordwest-Utrecht probeert de onvrede in een laagdrempelig gesprek met de patiënt op te lossen.

Inhoud

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) **Klager:** de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:
 - De patiënt;
 - Een wettelijk 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 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 doktersassistente of praktijkondersteuner.
- 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 verleent². In het geval van een spoedpost zijn dit medewerkers (triagisten) en/of huisartsen, waarnemers, AIOS.
- i) **Zorgaanbieder:** Huisartsenspoedpost Noordwest-Utrecht.

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;

¹ Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

² Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen eenzelfde persoon zijn.

- Het zoveel mogelijk bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- De kwaliteit van de huisartsenzorg te bevorderen.

Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede 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. 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/ in gesprek te gaan bij de Klachtenfunctionaris (indien de Klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De Klachtenfunctionaris en de patiënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier³ (via website Huisartsenspoedpost Noordwest-Utrecht) of per brief worden ingediend bij de zorgaanbieder.
5. 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.
6. 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 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 wordt per voorkeur schriftelijk, of wanneer klager wenst telefonisch door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de

³ Model klachtenformulier NHG.

klacht. De zorgaanbieder kan de uitgevoerde acties en registraties zien in het online klachtenregistratiesysteem in Corpio.

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 afsluitende e-mail of brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen erover 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:
 - 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.
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.
9. Incidenteel komt het voor dat er door medewerkers /zorgverleners een agressiemelding is ingediend over een klager. De agressiemelding wordt vanwege het 'zero-tolerance beleid' van de Huisartsenspoedpost direct (en in volgorde eerder) in behandeling genomen door de organisatie. De Klachtenfunctionaris neemt de klacht van de klager (zoals een reguliere klacht) in behandeling, maar een ingediende agressiemelding kan van invloed zijn op de klachtenafhandeling.

Artikel 6 | Ketenzorg

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.
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;
 - 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 door de Huisartsenspoedpost Noordwest-Utrecht 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.
2. Huisartsenspoedpost Noordwest-Utrecht is aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Voor meer informatie over de geschillenregeling en het indienen van een geschil kan klager terecht op de [website van SKGE](#). Daar kan klager contact opnemen via telefoonnummer 088 0229100. Klagers kunnen [bij een geschil via de website van SKGE een formulier invullen](#) of een brief sturen naar: SKGE Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg, Postbus 8018; 5601 KA Eindhoven.

Artikel 10 | Informatie

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de klachtenregeling bij het algemene publiek, en patiënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, 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 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 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 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 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 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 | Kwaliteitsverbetering

De Kwaliteitsfunctionaris registreert de acties en mogelijke verbetermaatregelen in Corpio en draagt zorg dat deze geïmplementeerd worden. De behandeling van klachten en eventueel de genomen maatregelen maken deel uit van de interne (kwartaal)rapportage cyclus. Deze rapportage wordt door de Klachtenfunctionaris opgesteld. Jaarlijks vindt een analyse plaats van de bevindingen uit de klachten. De Klachtenfunctionaris brengt als daar aanleiding voor is een op kwaliteitsverbetering gericht advies uit aan de Medisch Manager, Medisch Directeur en /of Algemeen Directeur.

Artikel 15 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 22 november 2022 vastgesteld door de Directie en treedt per voornoemde datum in werking.

Lijst van gebruikte afkortingen

- VKIG Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg
- Wkkgz Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
- PN Patiënten federatie Nederland
- LHV Landelijke Huisartsen Vereniging
- NHG Nederlands Huisartsen Genootschap

Bijlage 1. Zie het [online Klachtenformulier \(Corpio\) op de website](#) van Huisartsenspoedpost Noordwest-Utrecht.

Bijlage 2 [De model klachtenregeling](#) met toelichting, zoals die door de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), InEen en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) is opgesteld. Dit klachtenreglement volgt de model klachtenregeling.