



# **KLACHTENREGELING SGE**

**JULI 2017**

## INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	3
<b>Inhoud</b>	4
Artikel 1   Begripsbepalingen	4
Artikel 2   Doelstellingen van de Klachtenregeling	5
Klachtenprocedure	5
Artikel 3   Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht	6
Artikel 4   Ontvankelijkheid	7
Artikel 5   Klachtbehandeling	7
Artikel 6   Ketenzorg	8
Artikel 7   Termijnen	8
Artikel 8   Klachtenfunctionaris	8
Artikel 9   Geschilleninstantie Eerstelijnszorg	9
Artikel 10   Informatie	9
Artikel 11   Kosten	9
Artikel 12   Geheimhouding	10
Artikel 13   Verwerking persoonsgegevens	10
Artikel 14   Inwerkingtreding	10
Lijst van gebruikte afkortingen	10

## INLEIDING

De Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), InEen<sup>1</sup> en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) hebben een model Klachtenregeling opgesteld voor gebruik in huisartsenpraktijken, huisartsenposten, gezondheidscentra, diagnostische centra en zorggroepen van huisartsen die zorgaanbieder zijn volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Patiëntenfederatie Nederland (PN)<sup>2</sup> heeft het model onderschreven. SGE heeft dit model gebruikt als basis voor de interne Klachtenregeling SGE voor alle disciplines.

Het doel is dat de klachtenregeling signalen van onvrede en klachten in de huisartsenzorg laagdrempelig en kwalitatief hoogwaardig oplost door de klacht in een laagdrempelig gesprek met de patiënt te bespreken. Lukt dat niet, dan is bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris mogelijk. Kan de klacht niet door de klachtenfunctionaris worden opgelost, dan wordt deze neergelegd bij de interne klachtencommissie. SGE hecht er grote waarde aan om alles te doen om tot een oplossing te komen en op organisatieniveau van klachten te leren. Deze stap maakt geen onderdeel uit van de Wkkgz, maar is wel in de klachtenregeling SGE opgenomen. Biedt ook dat geen oplossing, dan volgt bemiddeling en desnoods een bindend oordeel van een geschillencommissie. SGE heeft zich voor alle disciplines aangesloten bij de betreffende landelijke geschilleninstanties.

### **Interne Klachtenregeling verduidelijkt het proces van klachtafhandeling**

Een patiënt moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij de zorgverlener of de zorgaanbieder waarbij de zorgverlener werkzaam is. De Wet 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 (potentiele) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen. Ook biedt het zorgaanbieders belangrijke informatie om de kwaliteit van de zorg te bevorderen. SGE heeft als beleid om het melden van onvrede en klachten eenvoudig en laagdrempelig te organiseren.

---

<sup>1</sup> InEen is een vereniging, die zich inzet voor versterking, vernieuwing en verbinding in de eerste lijn en de belangen behartigt van de georganiseerde eerste lijn

<sup>2</sup> Voorheen NPCF, Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie

## INHOUD

### Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

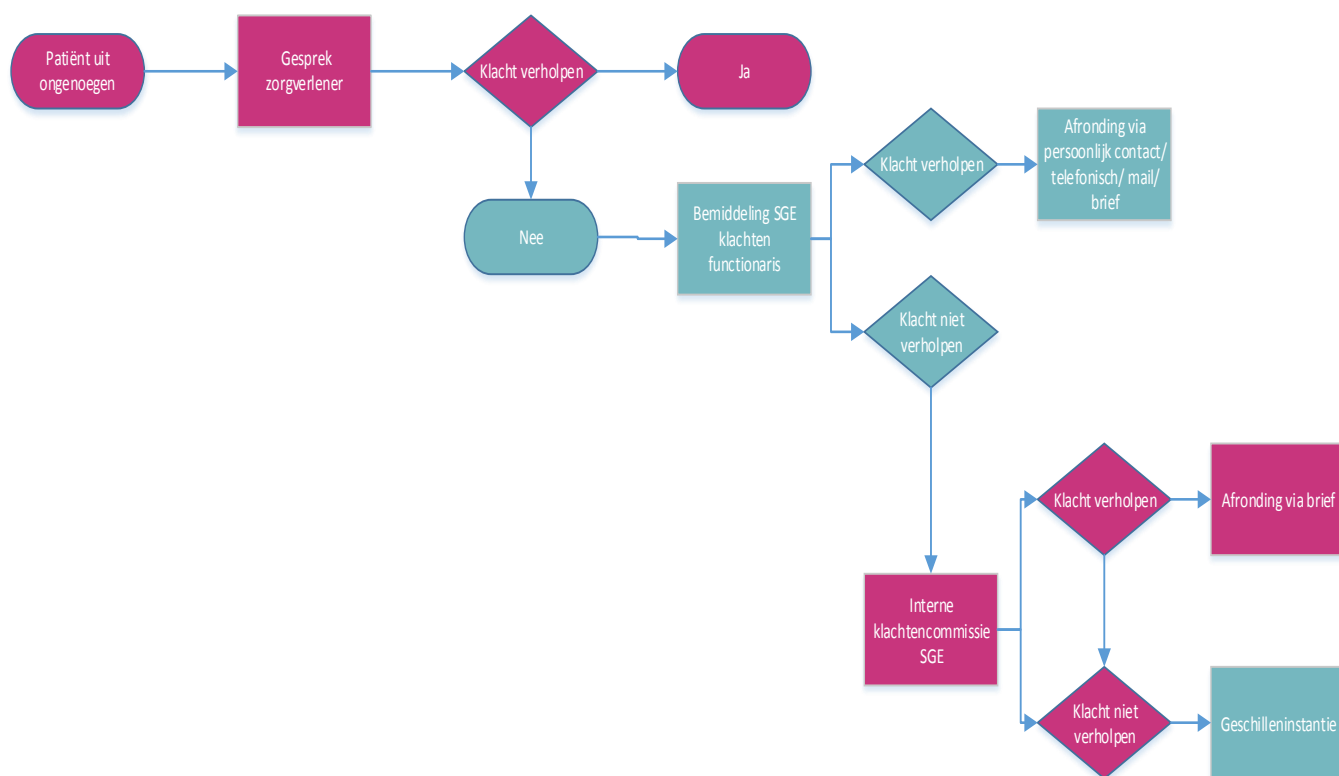
ε Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>– de patiënt</li> <li>– een vertegenwoordiger van een patiënt</li> <li>– nabestaande(n)</li> </ul>
κ Klacht	een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>– een uiting van ongenoegen 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>
ϰ Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze Klachtenregeling door SGE benoemde klachtenfunctionarissen, zijnde de clustermanagers
ϲ 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, een praktijkondersteuner, een fysiotherapeut, een apotheker, een psycholoog of een vrijwilliger
ϵ Patiënt	een natuurlijk persoon, die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend
ϰ Geschil	een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
ϵ Oordeel	een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht over of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben
ϰ Zorgverlener	een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent
ι Zorgaanbieder	de instelling die de zorg of dienst verleent c.q. heeft verleend of personen die werkzaam zijn voor deze zorgaanbieder. In dit reglement is dat: SGE, te Eindhoven, waaronder ook de tot SGE behorende zorg- en diensteenheden
ι Interne klachtencommissie	de <i>interne</i> klachtencommissie SGE, bestaande uit Lid Raad van Bestuur, secretaris Raad van Bestuur en beleidsmedewerker

## 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.

## Klachtenprocedure



### **Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede<sup>3</sup> en/of een klacht**

- 1 De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een oplossing te komen.
- 2 De klager 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 klager daartegen geen bezwaar maakt.
- 3 Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, dan wel indien zich de situatie voordoet dat de klager zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden), kan de klager zijn klacht kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris. De klager wordt gewezen op de interne Klachtenregeling van SGE en gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij of in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris en de klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt. Een klager, die rechtstreeks de klacht kenbaar maakt op centraal niveau SGE wordt in principe eerst naar de klachtenfunctionaris verwezen. Op uitdrukkelijk verzoek van de patiënt of de klachtenfunctionaris (met toestemming klager) kan de klacht rechtstreeks in behandeling worden genomen door de interne klachtencommissie.
- 4 Toevoeging SGE; de klager kan, indien de onvrede niet is weggenomen, zijn klacht kenbaar maken bij de interne klachtencommissie van SGE. Deze interne klachtencommissie bestaat uit het lid Raad van Bestuur, de beleidsmedewerker kwaliteitsmanagement, ondersteund door de secretaris Raad van Bestuur. Deze interne klachtencommissie kan indien relevant een beroep doen op de deskundigheid van de betreffende disciplinevoorzitter<sup>4</sup>. Bij het indienen van een klacht kan de klager een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelijke) klacht.
- 5 Een klacht kan mondeling of telefonisch ingediend worden bij een medewerker of leidinggevende, schriftelijk via een kort voorgedrukt klachten- en complimentenformulier of bij voorkeur digitaal via de SGE website. Op het moment dat de klacht escaleert naar de interne klachtencommissie moet de klacht schriftelijk of digitaal via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend.
- 6 De datum waarop de (formele) 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. De klachtenfunctionaris beoordeelt in samenspraak met de patiënt of het een uiting van onvrede betreft of een (formele) klacht. De mening van de patiënt is hierin bepalend. SGE hanteert voor het afhandelen van uitingen van onvrede/informele klachten dezelfde termijnen als de klachten, die vallen onder de Wkkgz
- 7 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.

---

<sup>3</sup> Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz

<sup>4</sup> Elke discipline (huisartsenzorg, apotheken, fysiotherapie en psychologie) heeft een voorzitter, die verantwoordelijk is voor vakinhoudelijke ontwikkeling en deskundigheid.

#### **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 geeft de zorgaanbieder of de ontvanger van de klacht, deze ter verdere behandeling door aan de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was). Een digitaal ingediende klacht komt automatisch terecht bij de betreffende klachtenfunctionaris. De klager kiest of hij alleen zijn klacht wil laten registreren of wil dat er contact wordt opgenomen. Indien de klacht is besproken en naar tevredenheid is afgehandeld door een zorgverlener, registreert de zorgverlener de klacht in het digitale registratiesysteem
- 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, indien de klager heeft aangegeven dat hij wil dat er contact met hem wordt opgenomen.
- 5 Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan de interne klachtencommissie worden geraadpleegd. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost wordt de klacht behandeld door de interne klachtencommissie. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager.
- 6 De klager ontvangt na afloop van een klachtbehandeling een brief of mail 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 formele klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a met onmiddellijke ingang bij een schriftelijke mededeling van de klager over beëindiging van de klachtbehandeling, gericht 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. De klacht wordt in dit geval wel gebruikt voor de bevordering van de kwaliteit van zorg.
- 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.

### **Artikel 6 | Ketenzorg**

- 1 Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang zijn betrokken 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 of mail als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de formele 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 4 weken worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk of via de mail 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 (digitale of schriftelijke) klachtenformulier in te dienen;
  - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - de klager 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, wordt de klacht behandeld door een klachtenfunctionaris van een ander cluster of de centrale klachtenfunctionaris, zijnde de beleidsmedewerker kwaliteitsmanagement.

Indien één van de leden van de interne klachtencommissie 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 wordt het lid vervangen door de disciplinevoorzitter huisartsen.

- 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.

De interne klachtencommissie SGE bespreekt 1x per kwartaal het totale klachtenoverzicht en de stand van zaken van lopende kwesties bij de Geschilleninstantie, Inspectie en Tuchtcollege en rapporteert aan de voorzitter van de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 9 | Geschilleninstanties in de eerste lijn**

- 1 Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de formele klachtbehandeling van de klachtenfunctionaris en de interne klachtencommissie SGE en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie voor de betreffende discipline, waar de zorgaanbieder bij is aangesloten. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de geschilleninstantie;
  - Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) bij klachten over de huisartsenvoorziening (commissie huisartsenzorg) en apotheken (commissie openbare apotheken)
  - Geschilleninstantie van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) bij klachten over de fysiotherapeuten
  - Geschilleninstantie van de Vereniging EMDR Nederland (VEN); bij klachten over GZ-psychologen
  - Stichting Geschilleninstantie Mondzorg bij klachten over de tandartszorg

#### **Artikel 10 | Informatie**

- 1 SGE als zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en patiënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website en op de beeldschermen in wachtruimtes, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.
- 2 SGE 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 Als de klager of SGE/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 tot bekendmaking verplicht. Dit houdt in dat de beslissingen die in het vonnis zijn vevat bindend zijn tussen de partijen.

Deze bindende kracht geldt ook in andere procedure tussen dezelfde partijen. Als dit niet wordt opgenomen, zou de geheimhoudingsverplichting absoluut zijn hetgeen niet het geval is en strijd opleveren met deze Klachtenregeling.

### **Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens**

- 1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door SGE aangewezen (digitale) systeem.
- 2 SGE 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 een 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 januari 2017 vastgesteld door de Raad van Bestuur en treedt per de datum voornoemd in werking.  
Deze Klachtenregeling vervangt de Klachtenregeling SGE d.d. mei 2012.

### **Lijst van gebruikte afkortingen**

Wkkgz	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
SGE	Stichting Gezondheidscentra Eindhoven