



Klachtenregeling ZWF-HAPWF-KZWF

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	3
Inhoud	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling	5
Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede	5
Artikel 4 Klachtbehandeling	5
Artikel 5 Klacht met meerdere betrokken organisaties	5
Artikel 6 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg en overige instanties	6
Artikel 7 Informatie	6
Artikel 8 Geheimhouding	6
Artikel 9 Verwerking persoonsgegevens	6
Artikel 10 Inwerkingtreding	6
Lijst van gebruikte afkortingen	7
Lijst met instanties	7

Colofon

© InEen, LHV, NHG, december 2016

De model Klachtenregeling is opgesteld door de LHV, InEen en NHG en vastgesteld in overeenstemming met Patiëntenfederatie Nederland

Leden van InEen, LHV en NHG kunnen dit document voor eigen gebruik vrijelijk kopiëren en bewerken. Anderen kunnen daarvoor een verzoek indienen bij een van bovengenoemde partijen.

Auteur	Kwaliteitsfunctionaris
Autorisator	Medisch directeur
Versie	2
Datum	05-2022
Evaluatie	05-2024

Voorwoord

Hiermee ontvangt u de klachtenregeling van ZWF (HAPWF en KZWF) als gevolg van de invoering van de Wet kwaliteit, klacht, geschillen zorg (hierna de Wkkgz), die op 1 januari 2017 volledig van start is gegaan. Het doel van de nieuwe wet is om klachten, of uitingen van onvrede laagdrempelig op te lossen. Daarmee doelt zij op een informele en oplossingsgerichte aanpak waarbij de dialoog en het herstel van vertrouwen centraal staan in plaats van onnodige juridisering van klachten. Een adequate inrichting van de klachtenprocedure draagt ook bij aan kwaliteitsverbetering van de zorgverlening, een ander doel van de wet. Ondanks dat ZWF er alles aan doet om u professionele en goede zorg te geven kan het zo zijn dat u toch niet tevreden bent over een van onze zorgverleners of onze organisatie. In deze klachtenregeling kunt u lezen wat u dan kunt doen en tot wie u zich kunt richten.

Wij hopen uiteraard dat wij bij enige vorm van onvrede samen met u tot een oplossing kunnen komen, die goed is voor u en waar de organisatie van kan leren.

Zorgkoepel West-Friesland

Raad van Bestuur

Hoorn, januari 2017

Hoorn, september 2020

Hoorn, mei 2022

Auteur	Kwaliteitsfunctionaris
Autorisator	Medisch directeur
Versie	2
Datum	05-2022
Evaluatie	05-2024

Inleiding

De Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), InEen en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) hebben de 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 heeft het model onderschreven. ZWF heeft de model Klachtenregeling overgenomen en aangepast aan haar organisatie en haar samenwerking met de SKGE.

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. De Wet bepaalt dat de zorgaanbieder daarvoor moet beschikken over een interne Klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris. 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. Mochten de patiënt en de zorgverlener er ondanks de mogelijkheden die deze klachtenregeling biedt, er samen niet uitkomen, dan verwijst deze regeling ook naar de geschilleninstantie of andere instanties.

Een goede klachtenprocedure biedt ZWF ook belangrijke informatie om de kwaliteit van de zorgverlening te optimaliseren.

Auteur	Kwaliteitsfunctionaris
Autorisator	Medisch directeur
Versie	2
Datum	05-2022
Evaluatie	05-2024

Inhoud

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

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
Uiting van Onvrede of klacht	een uiting van onvrede of klacht kan betrekking hebben op: <ul style="list-style-type: none"> • 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 • de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen
Behandeling van uiting van Onvrede	patiënt en zorgverlener/zorgaanbieder proberen de uiting van onvrede laagdrempelig, efficiënt en zo goed mogelijk op te lossen met een bevredigend uitkomst als gevolg, al dan niet met hulp van de klachtenfunctionaris.
Klachtenbehandeling	de patiënt komt er niet uit met de zorgverlener of wil om voor hem moverende redenen een formeel antwoord op schrift van de zorgaanbieder. Dan start de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder gebonden is aan wettelijke termijnen waarbinnen de klacht moet zijn afgerond.
Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris, bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).
Beklaagde	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.
Patiënt	een natuurlijk persoon die (huisartsen)zorg vraagt of aan wie (huisartsen)zorg wordt verleend.
Geschil	een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
Zorgverlener	een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent ¹ .
Zorgaanbieder	een instelling, dan wel een solistisch werkende zorgverlener. In deze regeling is de zorgaanbieder de Huisartsenpost West-Friesland (HAPWF)/Ketenzorg West-Friesland (KZWF).

¹ Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

Auteur	Kwaliteitsfunctionaris
Autorisator	Medisch directeur
Versie	2
Datum	05-2022
Evaluatie	05-2024

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van uitingen van onvrede of klachten te bieden, gericht op het oplossen van de uiting van onvrede of de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het waar nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de zorg binnen de HAPWF en KZWF te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede²

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) (hierna klager) wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener om tot een informele oplossing te komen. Voor de HAPWF geldt dat men zich kan wenden tot de teamcoach.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken.
3. Andere personen kunnen 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.
4. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de klager 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 klager patiënt of diens vertegenwoordiger proberen samen met de beklaagde alsnog op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
5. De klager kan, indien zich de situatie voordoet dat hij zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.
6. De klager kan mondeling, telefonisch of schriftelijk zijn uiting van onvrede kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris.
7. Voor de formele klachtenbehandeling verwijst de klachtenregeling naar artikel 4.

Artikel 4 | Klachtbehandeling

1. Wanneer de klager vindt dat hij op zijn uiting van onvrede geen bevredigend antwoord heeft gekregen of hij wil om voor hem moverende redenen, een formeel standpunt van de zorgaanbieder, dan kan hij een klacht indienen.
2. ZWF hanteert de klachtenregeling van de SKGE. De klachtenregeling van de SKGE kunt u inzien via [Klachtenregeling SKGE 17-11-2020.pdf](#)

Artikel 5 | Klacht met meerdere betrokken organisaties

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 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 lid 1 van dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

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

Auteur	Kwaliteitsfunctionaris
Autorisator	Medisch directeur
Versie	2
Datum	05-2022
Evaluatie	05-2024

Artikel 6 | Geschilleninstantie Eerstelijnszorg en overige instanties

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, heeft de klager verschillende mogelijkheden om indien hij dat wil, andere instanties te benaderen.
2. De klager kan zijn klacht (geschil) schriftelijk indienen bij de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten. ZWF is aangesloten bij de SKGE.
3. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid om zich te wenden tot een daartoe geëigende instantie, zoals het Regionaal/Centraal Tuchtcollege, een rechterlijke instantie (Rechtbank, Gerechtshof etc.) of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Artikel 7 | Informatie

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de Klachtenregeling voor iedereen, en patiënten in het bijzonder toegankelijk is, onder andere 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 zorgverleners en andere medewerkers over de Klachtenregeling en vraagt hen conform deze regeling te handelen en biedt waar nodig ondersteuning.

Artikel 8 | 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 wordt 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 9 | Verwerking persoonsgegevens

1. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
2. 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 10 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 1 januari 2022 vastgesteld door de HAPWF, KZWF en ZWF en treedt per de datum voornoemd in werking.

Auteur	Kwaliteitsfunctionaris
Autorisator	Medisch directeur
Versie	2
Datum	05-2022
Evaluatie	05-2024

Lijst van gebruikte afkortingen

VKIG	Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg
Wkkgz	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
SKGE	Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg
PN	Patiëntenfederatie Nederland
LHV	Landelijke Huisartsen Vereniging
NHG	Nederlands Huisartsen Genootschap

Lijst met instanties

Geschilleninstantie

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) is de instantie waar u terecht kunt wanneer de klachtenbehandeling en het bemiddelingsgesprek niet tot het herstel van de vertrouwensrelatie heeft geleid of voor een bevredigende oplossing hebben gezorgd.

Contactgegevens

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg
Postbus 8018
5601 KA Eindhoven
T 088 0229100
@ info@skge.nl
I www.skge.nl

Tuchtrecht

Een zorgverlener moet zorgvuldig werken en kwalitatief goede zorg leveren. Dat geldt niet alleen voor handelingen, maar ook voor het omgaan met patiënten en hun familieleden. Dit wordt getoetst via het tuchtrecht. In de wet BIG worden acht beroepen genoemd waarvoor het tuchtrecht geldt. Een patiënt die vindt dat een zorgverlener in gebreke blijft, kan een klacht indienen bij een regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg. Dit is geregeld in de wet BIG en in het Tuchtrechtbesluit.

De HAPWF valt onder het Regionaal Tuchtcollege Amsterdam.

Contactgegevens

Regionaal Tuchtcollege Amsterdam
(Noord-Holland en Utrecht)
Postbus 84500
1080 BN AMSTERDAM
T 088 – 3712 500 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)
I www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Algemene informatie over klachten in de gezondheidszorg

I www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Auteur	Kwaliteitsfunctionaris
Autorisator	Medisch directeur
Versie	2
Datum	05-2022
Evaluatie	05-2024