

# MODEL KLACHTENREGELING

**DECEMBER 2016**

## **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.

## INHOUDSOPGAVE

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

## 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). Met behulp van deze klachtenregeling kunt u signalen van onvrede en klachten in de huisartsenzorg laagdrempelig en kwalitatief hoogwaardig oplossen. Patiëntenfederatie Nederland heeft het model onderschreven.

Met de komst van de Wkkgz, in het stuk aangeduid met de Wet, verandert de wijze waarop een klacht in de huisartsenzorg wordt afgehandeld. De klachtencommissies huisartsenzorg verdwijnen. In plaats daarvan probeert u als huisarts(envoorziening) 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. Huisartsen en huisartsenvoorzieningen kunnen zich aansluiten bij de landelijke geschilleninstantie Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

### **Interne 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 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 huisartsenzorg te bevorderen. De voorbeeldprocedure van het NHG kan gebruikt worden bij de implementatie van de interne Klachtenregeling.

### **Model Klachtenregeling**

Deze modelregeling beschrijft wat de Wet voorschrijft (hoofdstuk 1). Het beschrijft wat u als zorgaanbieder **moet** doen. Aan de hand van het model kunt u bekijken of de wijze waarop binnen uw huisartsenvoorziening klachten worden behandeld nog aangepast moet worden. De toelichting op het model (bijlage 1) en de voorbeeldprocedure van het NHG (te vinden via website NHG) kan ter ondersteuning gebruikt worden bij het afhandelen van klachten zoals de Wet dit beoogt.

### **Maak de eigen Klachtenregeling bekend bij medewerkers en patiënten**

Het is belangrijk dat alle medewerkers van een zorgaanbieder voor 1 januari 2017 bekend zijn met de nieuwe Klachtenregeling. De zorgaanbieder dient ook patiënten te informeren over de Klachtenregeling. Publicatie op de website van de zorgaanbieder is hierbij van belang.

## 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 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 verleent.<sup>1</sup>
- i Zorgaanbieder

---

<sup>1</sup> Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

## **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 huisartsenzorg te bevorderen.

## **Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede<sup>2</sup> 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 De patiënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder/zorgverlener is aangesloten. 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 (mondelijke) klacht.
- 5 Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de zorgaanbieder.
- 6 De datum waarop de klacht via het klachtenformulier<sup>3</sup> 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.
- 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>2</sup> Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz.

<sup>3</sup> Voorbeeld te vinden via website NHG

#### **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 en de zorgaanbieder worden schriftelijk 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 uitspraak 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.

## **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 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.

#### **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 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 | Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling is op \_\_\_\_\_ vastgesteld door de \_\_\_\_\_ en treedt per de datum voornoemd in werking.

### **Lijst van gebruikte afkortingen**

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

## BIJLAGEN

### **Bijlage I Toelichting**

De model Klachtenregeling beschrijft wat de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) voorschrijft. Het beschrijft wat u als zorgaanbieder moet doen. Uitgangspunt van de wetgever is geweest om patiënten een effectieve en laagdrempelige opvang van onvrede en klachten te bieden. De Wet schrijft niet altijd voor op welke manier dit moet gebeuren of welke medewerker dit moet doen. Denk bijvoorbeeld aan wie uw eerste aanspreekpunt is bij een klacht of hoe snel u contact opneemt met de klager nadat hij zijn onvrede heeft geuit. Ook is de Wet niet duidelijk vanaf welk moment de klacht formeel is en de klachtenprocedure start.

In deze bijlage is per artikel een toelichting gegeven indien nodig. De toelichting bij de artikelen is bedoeld ter verduidelijking. Hetgeen dat wettelijk verplicht is voor een zorgaanbieder staat in hoofdstuk 1 beschreven.

### **Artikel 1 | Begripsbepalingen**

De definities in de model Klachtenregeling<sup>1</sup> zijn overgenomen uit de Wet. Een aantal definities zijn hier verder toegelicht.

#### **a Klager**

In de Klachtenregeling wordt de term klager gebruikt in plaats van patiënt, aangezien ook een vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt een klacht kan indienen.

#### **b Klacht**

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld waarnemers, uitzendkrachten of vrijwilligers.

Niet iedere uiting van onvrede is een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van de Wet. Het kan voorkomen dat een patiënt of diens vertegenwoordiger in gesprek is met een zorgverlener en in dit gesprek aangeeft niet tevreden te zijn over bijvoorbeeld de bejegening. Er is dan nog niet direct sprake van een klacht in de zin van de Wet. Voor deze uiting geldt niet het vereiste van een schriftelijke klacht. Dit vereiste is van belang voor de zes-weken-termijn waarbinnen de klacht in beginsel tot een oplossing moet worden gebracht (zie definitie 'g' en toelichting bij artikel 7).

#### **c Klachtenfunctionaris**

De Wet bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om patiënten op hun verzoek (gratis) te adviseren over indiening van een klacht, bij te staan bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De Wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de modelregeling wordt de term klachtenfunctionaris gebruikt.

### **g. Oordeel**

Een oordeel kan een standpunt of reactie van de zorgaanbieder zijn over een klacht ingediend via het klachtenformulier. Een (voorlopig) standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk (voorlopig) oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klachten heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een mededeling geeft de stand van zaken weer, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtbehandeling.

### **i Zorgaanbieder**

De zorgaanbieder is een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.

De Wet verstaat onder instelling:

- een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent
- een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen
- een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen (artikel 1 Wkkgz).

In de huisartsenzorg wordt voor solistisch werkende zorgverleners de term waarnemer dan wel waarnemend huisarts gebruikt.

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

De Wet benadrukt dat de interne Klachtenregeling van een zorgaanbieder zo veel mogelijk moet voorzien in een informele oplossingsgerichte aanpak van uitingen van onvrede en klachten. Dit om formele klachten te voorkomen. De uiting van onvrede kan mondeling, telefonisch of schriftelijk ingediend worden. Formeel vallen deze uitingen niet onder de Wet. De zorgaanbieder dient deze uiting van onvrede wel te bespreken met de klager. Dit kan telefonisch, in een gesprek of anderszins. In deze fase is de ruimte in om samenspraak met de klager op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. De klager kan echter ook, om hem moverende redenen, bepalen dat hij een formeel standpunt van de zorgaanbieder over zijn klacht wenst te ontvangen. De klager zal dan zijn klacht schriftelijk (per email of anderszins elektronisch of per brief of klachtenformulier) met datum verzien aan de zorgaanbieder kenbaar moeten maken en de zorgaanbieder moet hierop op zijn beurt binnen de gestelde wettelijke termijn reageren.

Lid 1: De zorgaanbieder draagt zorg dat een klager laagdrempelig zijn onvrede kan neerleggen bij de zorgaanbieder. Dit kan bijvoorbeeld door een mailadres of telefoonnummer op de website te plaatsen. Als de klager zich bij onvrede niet eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende wil wenden om tot een oplossing te komen, kan de klager gebruik maken van de klachtenfunctionaris. Ook kan de zorgaanbieder de klachtenfunctionaris als eerste aanspreekpunt voor onvrede inzetten.

Lid 3: Op het moment dat de onvrede van de klager niet tijdens een informeel gesprek kan worden weggenomen, dient de zorgverlener of diens leidinggevende de klager attent te maken op de Klachtenregeling en te verwijzen naar de klachtenfunctionaris. De Wet bepaalt dat de zorgaanbieder de Klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van zijn patiënten.

De taken en werkwijzen van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 8 van deze modelregeling en de toelichting daarop. Een goede inzet van een klachtenfunctionaris kan voorkomen dat een 'uiting van onvrede' uiteindelijk formele klachten worden in de zin van de Wet. Lid 5: Een formele klacht dient schriftelijk van een datum voorzien te worden ingediend via het klachtenformulier van de zorgaanbieder. De schriftelijke indiening van een klacht is nodig om de start van de afhandeltermijn te bepalen, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht de zorgaanbieder heeft bereikt. De Wet beoogt overigens niet dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling van de Wet om drempels weg te nemen en om zoveel mogelijk eventuele klachten (onvrede) in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen.

Voor het indienen van een formele schriftelijke klacht, dient de zorgaanbieder een klachtenformulier ter beschikking te stellen aan klager. Wanneer de klager echter niet in staat is dit zelf te doen en de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend waarna de klachtenfunctionaris deze op schrift stelt en ter verificatie voorlegt aan de klager. Daarnaast kan een zorgaanbieder een (digitaal) formulier beschikbaar stellen voor het kenbaar maken van onvrede. Voor klagers dient duidelijk te zijn dat het formulier bedoeld is voor het uiten van onvrede.

Tevens is het aan te bevelen dat de klachtenfunctionaris de klachten ook (elektronisch) voor kwaliteitsdoeleinden registreert.

## **Artikel 5 | Klachtbehandeling**

Dit artikel gaat in hoe de klacht behandeld dient te worden.

Lid 1: De klachtenfunctionaris kan in dienst zijn bij de zorgaanbieder of ingehuurd worden bij bijvoorbeeld de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Indien de zorgaanbieder een klachtenfunctionaris in dienst heeft, kan bij het opstellen van een functieomschrijving bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van het beroepsprofiel dat de VKIG heeft opgesteld. Dit profiel is gepubliceerd op [www.vkig.nl](http://www.vkig.nl).

Lid 4: De brief is gelijk aan het oordeel dat de zorgaanbieder geeft.

Lid 5: Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtafhandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de klager is beschouwd, van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, kan het geschil schriftelijk aan de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg, commissie Huisartsenzorg worden voorgelegd.

Lid 6: De zorgaanbieder bepaalt het oordeel. De klachtenfunctionaris zal de zorgaanbieder desgewenst behulpzaam zijn bij het verwoorden van deze beslissing voor bijvoorbeeld een begrijpelijke formulering voor de patiënt.

Lid 7: Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk/elektronisch bevestigd aan de klager onder vermelding van de datum van het gesprek en eventueel de reden van de intrekking.

De zorgaanbieder kan, in geval van dringende reden, besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar een medewerker uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

### **Artikel 6 | Ketenzorg**

Lid 1: [De zorgaanbieder] neemt in samenwerkingsovereenkomsten met vaste ketenpartners afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten, die betrekking hebben op meerdere bij de samenwerking betrokkenen.

### **Artikel 7 | Termijnen**

De Wet schrijft voor dat een klacht schriftelijk ingediend dient te worden. Dit is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn. Het oordeel dient binnen zes weken door de zorgaanbieder gegeven te worden. Deze termijn kan door de zorgaanbieder met maximaal 4 weken verlengen.

In de toelichting op de Wet heeft de minister de termijnen iets genuanceerd. De zorgaanbieder voldoet aan de termijn als hij de klager binnen zes weken laat weten aan de slag gegaan te zijn met het onderzoeken van de klacht. Ook kan de zorgaanbieder binnen de termijn van zes of tien weken een voorlopig oordeel geven, waarna dan nog een meer definitief oordeel kan volgen.<sup>4</sup>

Lid 1: Als een klacht door het verloop van tijd niet meer te beoordelen valt, informeert de klachtenfunctionaris de klager hier over.

Lid 4: De klachtbehandeling dient binnen 10 weken afgerond te zijn. Verlenging van de termijn kan alleen met instemming van de klager. De zorgaanbieder informeert daarvoor de klager over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waar binnen dit alsnog zal gebeuren. Dit stelt de klager in staat een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de zorgaanbieder en het inschakelen van de geschilleninstantie.

Als de klachtbehandeling na 10 weken niet afgerond is, terwijl daarvoor goede redenen zijn (bijvoorbeeld als er een deskundige gevraagd wordt of om nog onderzoek te doen) kan de klager wel naar de geschilleninstantie, maar deze zal de klager dan aangeven dat hij toch op het oordeel van de zorgaanbieder moet wachten, omdat het in die gevallen niet redelijk is om de zorgaanbieder aan de termijn te houden.

---

<sup>4</sup> Nota naar aanleiding van het verslag, Kamerstukken I 2014/2015

## **Artikel 8 | Klachtenfunctionaris**

Uitgangspunt van de Wet is door behandeling van klachten de kwaliteit van de zorg te bevorderen. Klachten kunnen gezien worden als een kwaliteitsinstrument. De klachtenfunctionaris kan door het registreren van klachten hier signalen voor verbetering van de kwaliteit van zorg destilleren en de zorgaanbieder hierover adviseren. Het advies kan de zorgaanbieder gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Lid 1: Het uitvoeringsbesluit van de Wet bepaalt dat de Klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. De toelichting bij het uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar een 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachtenfunctionaris kan hieraan bijdragen.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar binnen drie werkdagen na ontvangst van onvrede of een klacht contact op te nemen met de patiënt of diens vertegenwoordiger. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met de patiënt of diens vertegenwoordiger en informeert de patiënt over de mogelijkheden van klachtbehandeling.

Een klacht kan op de volgende manieren (of combinatie indien de aard van klacht zich daarvoor leent) worden behandeld:

- verzoek om registratie: indien patiënt of diens vertegenwoordiger geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 12
- verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.
- verzoek om een oordeel: de klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de zorgaanbieder oordeelt op de klacht. De zorgaanbieder is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen.
- verzoek om een financiële vergoeding: Oordeel over een financiële vergoeding kan niet door een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert de klager dat deze hiervoor naar de geschilleninstantie of civiele rechter dient te gaan.

Lid 2: Om de functie van klachtenfunctionaris te kunnen vervullen heeft de klachtenfunctionaris de volgende bevoegdheden:

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken die voor de afhandeling van de klacht relevant zijn, mits de klager daar toestemming voor gegeven heeft en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;
- Het oproepen tot het geven van toelichting en/of tot het spreken van personen die, al dan niet rechtstreeks, bij de ingediende klacht betrokken zijn;
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de zorgaanbieder, aangeklaagden en/of diens leidinggevenden over een specifieke klacht of klachtenbeleid in algemene zin.

Lid 3: De functie van klachtenfunctionaris wordt bij voorkeur niet gecombineerd met andere functies binnen de organisatie, wanneer dat kan leiden tot aantasting van de mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren. Dit kan geregeld worden in een concurrentie/relatiebeding in het functieprofiel en arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht.

Lid 5: De klachtenfunctionaris wordt in staat gesteld om onafhankelijk en onpartijdig zijn werkzaamheden te verrichten. De zorgaanbieder mengt zich niet in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de zorgaanbieder wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de invulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt.

### **Artikel 9 | Geschilleninstantie Eerstelijnszorg**

[De zorgaanbieder] zorgt voor aansluiting bij een geschilleninstantie, die voldoet aan de wettelijke bepalingen. De zorgaanbieder vermeldt dat een geschil binnen één jaar na dagtekening van het oordeel door de zorgaanbieder ingediend moet worden door de klager bij de geschilleninstantie Eerstelijnszorg.

De zorgaanbieder geeft een klager informatie over de mogelijkheid om een beroep te doen op de geschilleninstantie en geeft aan de klager informatie over de eventuele kosten van de afhandeling door de geschilleninstantie.

De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.

### **Artikel 10 | Informatie**

Lid 1: Het is raadzaam om ook de ketenpartners te informeren over de Klachtenregeling.

### **Artikel 12 | Geheimhouding**

Lid 2: Er kunnen bijzondere situaties zijn waarin de in lid 1 genoemde geheimhoudingsverplichting niet kan worden nagekomen. Bijvoorbeeld in kracht van gewijsde gegaan vonnis. Dit houdt in dat de beslissingen die in het vonnis zijn vervat 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**

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in medisch dossier van de klager bewaard. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft aangegeven dat een klachtdossier maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, mag worden bewaard.

### **Artikel 14 | Inwerkingtreding**

De datum waarop u de Klachtenregeling heeft vastgesteld dient u in dit artikel toe te voegen net als de naam van uw huisartsenvoorziening.