

# Regionale Huisartsenpost Drechtsteden B.V.

Klachtenregeling

v3.0 14-09-2017

## Klachtenregeling Regionale Huisartsenpost Drechtsteden 2017

### Inleiding

Een laagdrempelige klachtenregeling is in het belang van zowel patiënt als huisartsenpost. Een patiënt moet de mogelijkheid hebben zijn klacht neer te leggen bij de Regionale Huisartsenpost Drechtsteden B.V. (nader te noemen huisartsenpost) en de huisartsenpost moet hier op een goede manier mee omgaan. Een goede klachtenprocedure helpt hierbij.

Het is van belang dat (potentiële) klachten in een zo vroeg mogelijk stadium worden herkend en door de huisartsenpost worden opgepakt. Patiënten ervaren een serieuze, open omgang met klachten als een positief kenmerk waarden de terugkoppeling bijzonder. Het komt mogelijk de vertrouwensrelatie tussen de huisartsenpost en patiënt ten goede.

Ook draagt een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure bij om de werksfeer te verbeteren en kan het helpen om vervelende of zelfs traumatische gebeurtenissen te verwerken. Dit voorkomt onnodige onzekerheid en angst voor herhaling bij de zorgverlener. Een vervelende ervaring, fout of complicatie wordt zo een leermoment waarmee herhaling kan worden voorkomen.

Een onderscheid wordt gemaakt tussen opvang van onvrede, klachten en geschillen. Bij opvang van onvrede bespreekt de zorgverlener de klacht met de klager in een goed open gesprek in een poging er samen uit te komen. Indien de klager van mening is dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan wordt de patiënt een klachtenfunctionaris aangeboden worden die de patiënt/klager bij het proces kan ondersteunen en kan onderzoeken naar mogelijkheden om de klacht op te lossen. De twee partijen, zorgaanbieder enerzijds en patiënt anderzijds proberen de klacht af te handelen met behulp van de klachtenfunctionaris binnen zes weken (met wederzijds goedkeuren kan deze termijn verlengd worden tot 10 weken). Indien de klager van mening is dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, is de volgende stap een onafhankelijke geschillencommissie. Deze commissie geeft bindend advies en heeft de bevoegdheid om ook zo nodig schadevergoeding op te leggen tot in ieder geval het bedrag van € 25.000,--.

Deze klachtenregeling is conform het bepaalde in artikel 13 lid 2 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg vastgesteld met instemming van (de representatief te achten organisatie van cliënten.

### 1. Begripsbepalingen

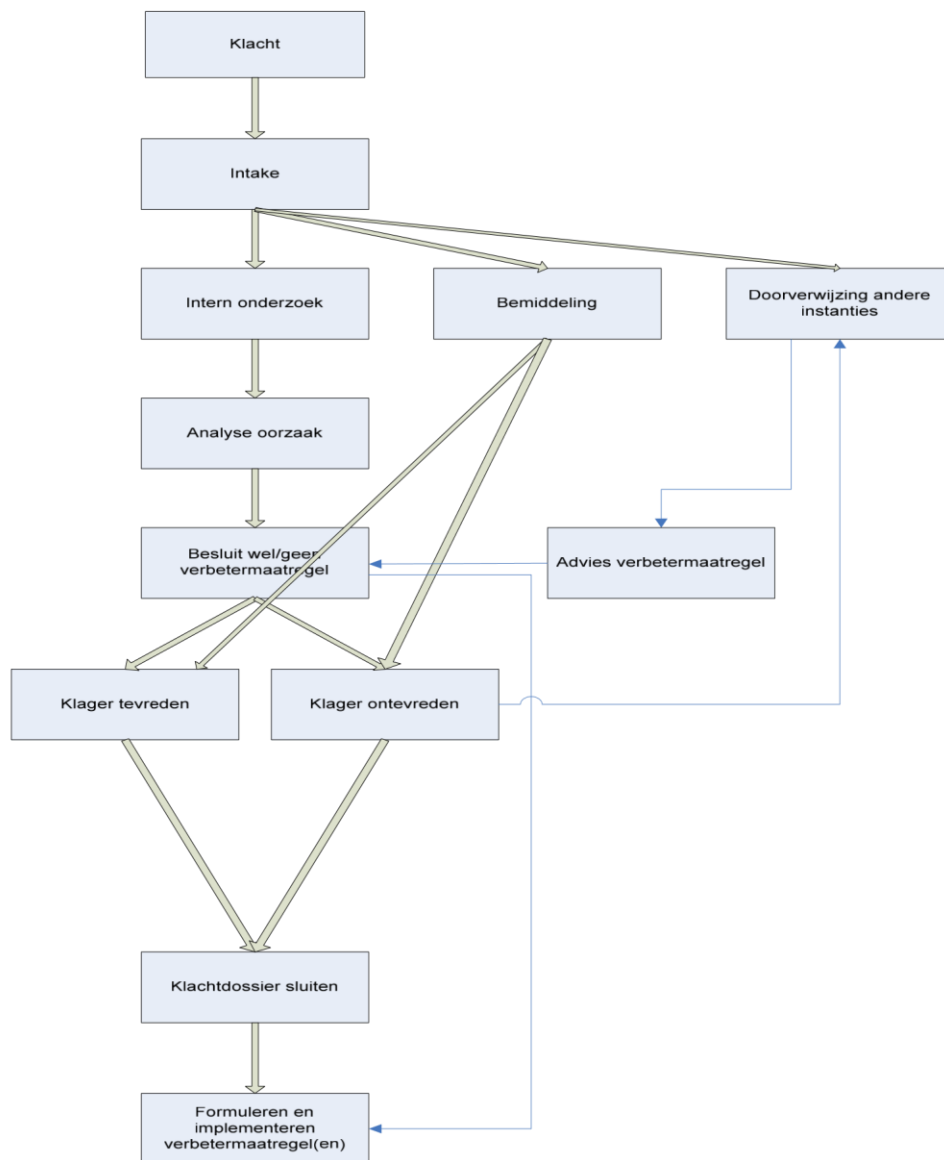
In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:
	- de patiënt
	- een vertegenwoordiger van een patiënt
	- nabestaande(n) van een overleden patiënt of
	- persoon die met overleden patiënt een aantoonbare relatie had

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, of betrekking hebben op organisatorische aspecten</li></ul>
Klachtenfunctionaris	de door de Regionale Huisartsenpost aangewezen persoon die de opvang van de klagers verzorgt, hun informatie en advies geeft en hun bijstand verleent en zo mogelijk optreedt als klachtenbemiddelaar. De beroepshouding van de klachtenfunctionaris laat zich kenmerken als onafhankelijk, onpartijdig, open en integer.
Klachtopvang	Het aanhoren van de klacht, geven van ondersteuning (informatie, advies en bijstand) bij het aan de orde stellen van een klacht
Klachtenbemiddeling	Het begeleiden door de klachtenfunctionaris van de klager en de aangeklaagde bij het vinden van een bevredigende oplossing van de klacht.
Klachtafhandeling	Het geheel van handelingen en procedures dat betrekking heeft op de formele afhandeling van de klacht (een schriftelijke reactie voorzien van een oordeel van de bestuurder).
Beklaagde	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kan een medewerker zijn, de huisartsenpost, de directie, maar ook een uitzendkracht.
Patiënt	een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend.
Geschilleninstantie	De externe geschilleninstantie, die voldoet aan de in de WKKGZ gestelde eisen, waarbij de zorgaanbieder zich heeft aangesloten. De Regionale Huisartsenpost Drechtsteden is aangesloten bij een geschilleninstantie genaamd de SKGE. (Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg) te Eindhoven.

## 2. Doelstelling en processchema

Effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, met de mogelijkheid om een uiting van onvrede te bespreken, gericht op het oplossen van de klacht en/ of beoordeling van de klacht, het bijdragen aan de kwaliteitsverbetering, zo mogelijk het bevorderen van herstel van de relatie en het voldoen aan de wettelijke verplichtingen.



### **3. Uitgangspunten van de klachtenregeling**

1. De klager bepaalt, eventueel na advies hierover, welke klachten hij via welke instantie inbrengt (in principe autonomie van de klager).
2. De personen en instanties die uitvoering geven aan deze klachtenregeling stellen zich onafhankelijk en onpartijdig op.
3. Alle medewerkers van de huisartsenpost worden geacht medewerking te verlenen aan de uitvoering van de procedure klachtbehandeling als de klacht betrekking heeft op zijn of haar handelen. Dit geldt ook voor de (waarnemend) huisartsen. Als de beklagde een assistente of chauffeur van de huisartsenpost is wordt de klacht eerst besproken met de leidinggevende. In overleg met de leidinggevende wordt het vervolgtraject verder uitgezet.
4. Binnen de klachtenregeling geldt het beginsel van hoor en wederhoor (recht van klager en aangeklaagde om hun standpunt in te brengen, om kennis te nemen van elkaars standpunt en daarop te kunnen reageren en kennis te nemen van de stukken waarop de klachtafhandeling is gebaseerd).

### **4. Klachtenprocedure – werkwijze**

#### **4.1 Opvang van onvrede**

1. Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde om zo tot een oplossing te komen. De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur daarvoor eerst tot de medewerker klachten. Deze onvrede wordt geregistreerd. Als het terugleggen niet tot een oplossing leidt of klager wenst meteen een klacht in te dienen dan geldt de klachtenprocedure en wijst de medewerker klachten op de mogelijkheid advies in te winnen bij de klachtenfunctionaris.

#### **4.2 Indienen en intrekken van een klacht**

1. Een klacht kan per brief, email, via het digitale klachtenformulier, per post of telefonisch worden ingediend.
2. De klager bepaalt op welk moment, bij wie en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. In overleg met de klager en rekening houdend met zijn wensen zal de klacht op schrift worden gesteld wanneer dat nodig is in verband met een formeel vereiste bij het vervolg van de procedure.
3. Aan klager wordt, indien gewenst, informatie gegeven over de mogelijkheden elders een klacht in te dienen of wordt de klager, indien gewenst, verwezen naar een andere, geëigende instantie.
4. De datum waarop de klacht formeel is ingediend bij de zorgverlener en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure.

5. Wanneer een ander dan patiënt zelf een klacht indient, dan wordt patiënt gevraagd om met een schriftelijke machtiging toestemming te geven dat klager namens hem of haar optreedt bij de behandeling van de klacht en om toestemming voor inzage in de medische gegevens met betrekking tot de klacht, geregistreerd bij de Regionale Huisartsenpost Drechtsteden. Als patiënt de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt, wordt de toestemming van patiënt gevraagd. Als patiënt niet in staat is om zijn/haar belangen te behartigen, wordt een getekende machtiging van zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger gevraagd.  
Als de patiënt is overleden, gaat de klachtenfunctionaris bij de eigen huisarts van patiënt na of er sprake is van een veronderstelde toestemming.
6. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a. met onmiddellijke ingang na ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de huisartsenpost of klachtenfunctionaris.
  - b. Per de datum waarop de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris schriftelijk de door klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken heeft bevestigd.
7. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

#### 4.3 Intake

1. Elke klacht wordt schriftelijk bevestigd. In de meeste gevallen wordt telefonisch contact met klager opgenomen om de klacht door te spreken en te verhelderen.
2. De klager wordt voorzien van informatie over de klachtbehandeling en de positie van klager daarin. De mogelijkheden van afhandeling worden doorgenomen, in samenhang met het doel dat de klager nastreeft. Met klager wordt besproken welke acties worden ondernomen en wanneer opnieuw contact wordt opgenomen.

#### 4.4 Ontvankelijkheid

Een beoordeling vindt plaats of de klacht voor klachtbehandeling door de huisartsenpost in aanmerking kan komen. Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als:

1. de klacht geen betrekking heeft op een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening of betrekking hebbend op organisatorische aspecten omtrent de Regionale Huisartsenpost Drechtsteden;
2. de klacht niet voorzien is van de naam van de klager;
3. de klacht al eerder aan de Regionale Huisartsenpost Drechtsteden is voorgelegd en er geen nieuwe feiten zijn opgetreden;
4. er namens een patiënt een klacht wordt ingediend, maar de patiënt hiervoor geen schriftelijke toestemming geeft;
5. als een klacht niet behandeling in aanmerking komt informeert de klachtenfunctionaris de klager zowel telefonisch als schriftelijk hierover. Indien de klager dit wenst zal de klachtenfunctionaris zal er voor zorg dragen dat de behandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie.

## 5. Behandeling van de klacht

Afhankelijk van de keuze van de klager vindt klachtbehandeling plaats. De klager kan een voorkeur voor de klachtbehandeling aangeven:

- a. een **intern onderzoek** uitmondend in een schriftelijke reactie van de huisartsenpost, inhoudend een oordeel over het handelen van de huisartsenpost;
- b. een door de klachtenfunctionaris te leiden bemiddelingsgesprek tussen de klager en zorgverlener.

### a. Intern onderzoek

1. De klager en de zorgaanbieder worden op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
2. Het intern onderzoek bestaat uit het verzamelen en interpreteren van relevante informatie voor het afhandelen van de klacht. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van onder andere de relevante geregistreerde gegevens uit het medisch dossier van patiënt, de bestaande protocollen, de gesprekopnames van gegevens uit de telefoonregistratie. Ook kunnen betrokkenen om een toelichting worden gevraagd en kan de medisch directeur of de leidinggevende geraadpleegd worden.
3. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing te komen kan, in overleg met en met instemming van klager, aangeklaagde en de directie van de huisartsenpost, in principe eenmalig advies worden ingewonnen bij een onafhankelijke externe partij.
2. Zowel klager als beklagde worden op de hoogte gesteld van de resultaten van het onderzoek, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht genomen zijn en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris zal desgewenst behulpzaam zijn bij het verwoorden van deze beslissing.
3. Als klager tevreden is over de resultaten van het onderzoek, dan sluit klachtenfunctionaris de klacht schriftelijk af. Als de klager niet tevreden is, dan bespreekt de klachtenfunctionaris mondeling de eventuele vervolgstappen met klager. Klachtenfunctionaris sluit het klachten schriftelijk af.
4. 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 patiënt is beschouwd, van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, kan het geschil na bemiddeling door de klachtenfunctionaris schriftelijk aan de Geschilleninstantie Huisartsenzorg worden voorgelegd.

## **b. Bemiddelingsgesprek**

De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheid van bemiddeling en spreekt hiertoe met alle bij de klacht betrokken partijen. Bemiddeling vindt plaats als zowel klager als aangeklaagde hiermee instemmen.

Het doel van het bemiddelingsgesprek is in een vertrouwelijke setting met aanwezigheid van de klachtenfunctionaris bespreken van de onvrede, het geven van uitleg en zo mogelijk komen tot een oplossing. Van het bemiddelingsgesprek wordt geen verslag gemaakt. Indien gewenst worden afspraken en/of adviezen vastgelegd. Deze afspraken en/of adviezen kunnen aan de directie worden voorgelegd met als doel een verbetermaatregel. Na afloop van het bemiddelingsgesprek neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager en beklaagde om het gesprek te evalueren. Als de klager niet tevreden is, dan bespreekt de klachtenfunctionaris de eventuele vervolgstappen met klager. Heeft de klager zijn tevredenheid over het gesprek aangegeven of als het klachtdossier gesloten mag worden, dan wordt dit schriftelijk aan de klager en beklaagde bevestigd.

## **6. Ketenzorg**

1. Indien een klacht betrekking heeft op ketenzorg waarbij meerdere instanties betrokken zijn en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken instantie een klacht heeft, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere instantie overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende ketenzorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## **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 een jaar wordt ingediend.
2. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 6 lid 5 en 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.

## **8. Klachtenfunctionaris**

1. Als klachtenfunctionaris treedt op een daartoe aangesteld persoon. Deze is over de uitvoering van haar taken verantwoording verschuldigd aan de directie.
2. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid:
  - de klager op diens verzoek te adviseren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen alsmede te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling.
  - de klager op diens verzoek bij te staan bij het formuleren van de klacht
  - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
  - de klachtenbemiddeling
  - het begeleiden van het klachtenproces en het bewaken van de voortgang.
3. 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.
4. De klachtenfunctionaris treedt zodanig op dat een onafhankelijke en onpartijdige afhandeling van klachten zo veel als mogelijk wordt gewaarborgd. Zij spreekt geen oordeel uit en is niet bevoegd om maatregelen tegen een van de betrokken partijen te nemen.
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.
6. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor evaluatie van de klachtenprocedure en de effecten daarvan.

## **9. Geschilleninstantie Huisartsenzorg**

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de patiënt is beschouwd, van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, kan het geschil schriftelijk aan de Geschilleninstantie Huisartsenzorg worden voorgelegd. De behandeling van het geschil zal plaatsvinden overeenkomstig het Reglement Geschilleninstantie Huisartsenzorg.

## **Overige bepalingen**

### **10. Privacy**

De privacy van klager en/of patiënt wordt op de volgende wijze gewaarborgd:

1. Via de geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure. De betrokken medewerkers en huisartsen mogen alleen met instemming van cliënt gegevens aan anderen verstrekken.
2. Toestemming wordt gevraagd voor het inzien van het medisch dossier door de klachtenfunctionaris en diegenen die bij de behandeling betrokken zijn. De inzage blijft beperkt tot de informatie die betrekking heeft op de klacht.
3. De patiënt kan inzage verlangen in zijn eigen medisch dossier. Hij/zij dient hiervoor een schriftelijk verzoek in te dienen en een kopie van zijn legitimatiebewijs. Aan het opvragen van een waarneembericht zijn geen kosten verbonden. De klager, niet zijnde de patiënt, kan een afschrift van het waarneembericht ontvangen, mits hij daartoe gemachtigd wordt door de betreffende patiënt. Hiertoe dient de schriftelijke machtiging van patiënt, het schriftelijk verzoek van de klager en een kopie van beide legitimatiebewijzen te worden ingediend.

### **11. 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 bij hem werkzame zorgverleners over de Klachtenregeling en stelt hen in staat conform de regeling te handelen.

### **12. 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.

### **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 zorg dragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende 2 jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

### ***Inwerkingtreding***

#### **14. Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling is op 31-12-2016 vastgesteld door de directie Regionale Huisartsenpost Drechtsteden B.V. en treedt per 1 januari 2017 in werking.