

## **SAG KLACHTENREGELING**

**Vastgesteld op 11 september 2017**

## **SAG KLACHTENREGELING**

**Vastgesteld op 11 september 2017**

## INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	2
<b>Inhoud</b>	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling	4
Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of klacht	4
Artikel 4 Ontvankelijkheid	5
Artikel 5 Klachtbehandeling	5
Artikel 6 Samenhangende zorg door meerdere zorgverleners	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	7
Lijst van gebruikte afkortingen	8

## INLEIDING

InEen, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), 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 kan ook de Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra (SAG) 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 zijn verdwenen. De huisarts of andere medewerker probeert de klacht in een laagdrempelig gesprek met de patiënt op te lossen. Lukt dat niet, dan is bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangewezen. Biedt ook dat geen oplossing, dan volgt bemiddeling en desnoods een bindend oordeel van een geschillencommissie. De SAG is sinds 2017 aangesloten 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 zorgaanbieder. 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 (potentiële) 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.

### Realisatie van de klachtenregeling bij de SAG

De SAG heeft voor deze klachtenregeling gebruik gemaakt van de model Klachtenregeling en de daarbij behorende toelichting ontwikkeld door InEen, LHV en NHG. Er bestaat nog discussie over de reikwijdte en afbakening van de Wet. Als SAG hebben we de model Klachtenregeling op enkele punten aangepast. We hebben gekozen voor een werkbare aanpak en daarmee voor het onderverdelen van klachten / onvrede in drie soorten:

1. Uiting van onvrede waarbij de patiënt niet noemt een klacht te hebben, en niet de verwachting kenbaar maakt dat de onvrede individueel wordt opgepakt. Dergelijke uitingen van onvrede zullen we als SAG wél zo goed mogelijk horen, en meenemen in verbeterprocessen. We beschouwen ze niet als klachten in de zin van onderhavige regeling.
2. Informele klacht: patiënt geeft aan een klacht te hebben. Deze klacht pakken we op als een informele klacht waarvoor niet de eisen en termijnen in het kader van de Wkkgz gelden. Het is wel een klacht in de zin van de regeling.
3. Formele klacht: patiënt dient schriftelijk een klacht in bij de SAG met het verzoek om een oordeel. Hier gelden wél de wettelijke eisen en termijnen van de Wkkgz.

Altijd blijft het streven om snel en dicht bij de bron op te vangen en af te handelen.

## INHOUD

### Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| a 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) van een overleden patiënt (zie artikel 3.7)</li></ul>   |
| b Klacht                           | een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>– een uiting van onvrede over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de SAG, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan</li><li>– een uiting van onvrede over de weigering van de SAG om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen</li></ul> <p>We beschouwen een dergelijke uiting van onvrede als (in)formele klacht als hij past binnen de criteria zoals genoemd in de inleiding.</p> |
| c Klachtenfunctionaris             | de in het kader van deze Klachtenregeling door de SAG benoemde klachtenfunctionaris   |
| d Aangeklaagde                     | de persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht of opleidingsrelatie werkzaam is bij de SAG dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de SAG 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, waarna de patiënt daarin niet berust.  |
| g Oordeel                          | een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de SAG. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.   |
| h Zorgverlener                     | een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.  |
| i Zorgaanbieder                    | de rechtspersoon Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra  |
| j de Wet                           | Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg   |
| k Locatieverantwoordelijk huisarts | huisarts die als leidinggevende en manager verantwoordelijk is voor het gezondheidscentrum.   |
| l Centrummanager                   | functionaris binnen een gezondheidscentrum die de locatie-verantwoordelijk huisarts als leidinggevende heeft, en die o.a. verantwoordelijk is voor laagdrempelige klachtenafhandeling.  |

## 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 te bieden door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten;
- 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 en afhandelen van uiting van onvrede<sup>1</sup> en / of een klacht

- 1 De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
- 2 De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen, met name de centrummanager en / of de locatieverantwoordelijk huisarts, 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, wordt de klager gewezen op de Klachtenregeling van de SAG. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij - of in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. De klachtenfunctionaris kan met instemming van de patiënt de zorgverlener, centrummanager en / of locatieverantwoordelijk huisarts (opnieuw) betrekken bij deze samenspraak.
- 4 De klager kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien de klager zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil of durft te wenden) zijn klacht schriftelijk indienen bij de zorgaanbieder. Voor het indienen van een schriftelijke klacht bij de zorgaanbieder kan de klager een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat onder andere uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het schriftelijk formuleren van de klacht.
- 5 De datum waarop de klacht is ingediend bij de zorgaanbieder, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) ingaan.
- 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.

<sup>1</sup> Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz.

#### 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 SAG betrekking heeft, zal de SAG 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 | Behandeling van een schriftelijke klacht ingediend bij de Zorgaanbieder

- 1 Na ontvangst van de klacht zorgt de zorgaanbieder voor verdere behandeling van de klacht.
- 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 hij ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid wordt gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
- 4 De klager en zorgverlener worden (desgewenst schriftelijk) 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 de zorgaanbieder.
- 6 De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de zorgaanbieder met daarin beschreven het proces en resultaat van de klachtenbehandeling.
- 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;
  - b per datum van schriftelijke bevestiging door de Zorgaanbieder bij een door de klager mondeling gedane uitlating dat hij de klacht intrekt.
- 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 | Samenhangende zorg door meerdere zorgaanbieders

- 1 Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening die door 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, dan zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe zij tot een behandeling van de klacht kunnen komen op zodanige wijze dat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de klacht over de in samenhang verleende zorg.
- 2 Er vindt geen onderlinge overleg ten behoeve van 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 zorgverlener 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 dient schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na een 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 klager en SAG:
  - 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 in te dienen;
  - te informeren over 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 SAG 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 SKGE

### 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. Als de klager of de zorgaanbieder 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 SAG 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 11 september 2017 vastgesteld door de **Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra** en treedt per de datum voornoemd in werking.

---

<sup>3</sup> Zie pagina 14 voor toelichting artikel 12

### 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
SAG	Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra
SKGE	Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg

