

Klachtenregeling

Eerste opvang van onvrede bij de Huisartsenposten Rijnmond

Publicatiedatum 1^e publicatie: 13-12-2019

Versie 1.2 datum: 13 december 2019

Inhoud

| | |
|--|---|
| Artikel 1 Begripsbepalingen | 3 |
| Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling..... | 3 |
| Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht | 3 |
| Artikel 4 Ontvankelijkheid | 4 |
| Artikel 5 Klachtbehandeling | 4 |
| Artikel 6 Ketenzorg..... | 5 |
| Artikel 8 Klachtenfunctionaris | 5 |
| Artikel 9 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg | 6 |
| Artikel 10 Informatie | 6 |
| Artikel 11 Kosten | 6 |
| Artikel 12 Geheimhouding | 6 |
| Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens..... | 6 |
| Artikel 14 Inwerkingtreding..... | 7 |

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. Onvrede/klacht: onvrede of 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 Huisartsenposten Rijnmond, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan
 - een uiting van ongenoegen over de weigering van een Huisartsenposten Rijnmond om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen
- c. Kwaliteitsfunctionaris: de in het kader van deze klachtenregeling door Huisartsenposten Rijnmond benoemde klachtencoördinator
- d. Klachtenfunctionaris: de in het kader van deze Klachtenregeling door Huisartsenposten Rijnmond benoemde klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)
- e. Aangeklaagde: de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij Huisartsenposten Rijnmond dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van Huisartsenposten Rijnmond verricht, bijvoorbeeld een huisarts (in opleiding), een verpleegkundig specialist, een basisarts, een doktersassistente of praktijkondersteuner.
- f. Patiënt: een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend
- g. Geschil: een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
- h. Oordeel: een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens Huisartsenposten Rijnmond. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
- i. Zorgverlener: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- j. Zorgaanbieder: Huisartsenposten Rijnmond

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 onvrede¹ en/of een klacht

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener om tot een informele oplossing te komen.

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

2. Een uiting van onvrede moet bij voorkeur schriftelijk via een van datum voorzien formulier worden ingediend bij Huisartsenposten Rijnmond, het formulier is digitaal beschikbaar via de website van Huisartsenposten Rijnmond.
3. 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.
4. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener/locatiemanager wil (durft te) wenden) wordt de patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne Klachtenregeling van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg(SKGE)². 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). 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 (mondelinge) klacht. De klachtenfunctionaris en de patiënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
5. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg(SKGE).
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan Huisartsenposten Rijnmond verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

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 Huisartsenposten Rijnmond dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan Huisartsenposten Rijnmond betrekking heeft, zal Huisartsenposten Rijnmond 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 uiting van onvrede stuurt de kwaliteitsfunctionaris binnen 3 dagen een ontvangstbevestiging naar de klager en stuurt de klacht ter verdere behandeling door naar de locatiemanager van de betreffende locatie.
2. De locatiemanager neemt binnen 10 dagen telefonisch contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de onvrede het best behandeld kan worden.
3. Bij de behandeling van de onvrede zal de locatiemanager hoor en wederhoor toepassen, waarbij de locatiemanager 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.

² Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) heeft een eigen klachtenreglement, zie <https://www.skge.nl/zorgaanbieders/huisartsenzorg/klachtenregeling>

4. Indien de onvrede niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld kan worden wordt de klager gewezen op bemiddeling door de klachtenfunctionaris van het Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg(SKGE).
5. Indien de klager de klacht door stuurt naar de klachtenfunctionaris van de SKGE, ontvangt de klager na afhandeling van de onvrede van de kwaliteitsfunctionaris hiervan een schriftelijke bevestiging waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid en welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen.
6. 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 | Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en Huisartsenposten Rijnmond:
 - 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 Huisartsenposten Rijnmond 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 Huisartsenposten Rijnmond te worden gemeld. De Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg(SKGE) zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. Huisartsenposten Rijnmond waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 8 | Geschilleninstantie Eerstelijnszorg

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 Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

Artikel 9 | Informatie

1. Huisartsenposten Rijnmond 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 folders³ en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.
2. Huisartsenposten Rijnmond informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 10 | 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 Huisartsenposten Rijnmond.
3. Als de klager of Huisartsenposten Rijnmond/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 11 | 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 12 | Verwerking persoonsgegevens

1. De kwaliteitsfunctionaris en locatiemanagers zijn verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de onvrede behandeling in het door Huisartsenposten Rijnmond aangewezen (digitale) systeem.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) aangewezen (digitale) systeem.
3. Huisartsenposten Rijnmond valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
4. 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.

³ Zie folder Compliment, suggestie of klacht? Van de Huisartsenposten Rijnmond

Artikel 13 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op **28 mei 2018** vastgesteld door de Huisartsenposten Rijnmond 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 |
| SKGE | Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg |