



Klachtenreglement

Huisartsenorganisatie
West-Friesland

Vastgesteld door de RvB op 5 januari 2026

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling	4
Artikel 3 Indienen van een uiting van onvrede of klacht	4
Artikel 4 Ontvankelijkheid	4
Artikel 5 Klacht met meerdere betrokken organisaties	5
Artikel 6 Klachtbehandeling	5
Artikel 7 Termijnen	6
Artikel 8 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris	6
Artikel 9 Geheimhouding	6
Artikel 10 Informatie	7
Artikel 11 Kosten	7
Artikel 12 Verantwoording	7
Artikel 13 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg	7
Artikel 14 Werkingssfeer van het klachtenreglement	7
Artikel 15 Verwerking persoonsgegevens	7
Artikel 16 Inwerkingtreding	7
Artikel 17 Slotbepaling	7
Lijst met instanties	8

Voorwoord

In dit klachtenreglement is een klachtenregeling opgenomen. Deze klachtenregeling is bedoeld voor (vertegenwoordigers en nabestaanden van) patiënten van de zorgaanbieder Huisartsenorganisatie West Friesland (HWF). HWF is als zorgaanbieder vanuit de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht een klachtenregeling in te stellen. Het doel van deze regeling is om klachten, of uitingen van onvrede laagdrempelig voor beide partijen op te lossen. Dit gebeurt door middel van een informele en oplossingsgerichte aanpak waarbij de dialoog en het herstel van vertrouwen centraal staan. Een adequate inrichting van de klachtenprocedure draagt ook bij aan kwaliteitsverbetering van de zorgverlening, een ander doel van de wet. Dit klachtenreglement voldoet aan de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Ondanks dat HWF er alles aan doet om u professionele en goede zorg te bieden kan het zo zijn dat u toch niet tevreden bent over een van onze zorgverleners of onze organisatie. In dit klachtenreglement kunt u lezen wat u dan kunt doen en tot wie u zich kunt richten. Mochten u en HWF er ondanks de mogelijkheden die dit klachtenreglement biedt, er samen niet uitkomen, dan verwijst dit reglement ook naar de geschilleninstantie of andere instanties.

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.

Huisartsenorganisatie West-Friesland (HWF)

Hoorn, januari 2026

Artikel 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 patiënt
Uiting van onvrede of klacht	een uiting van onvrede of klacht kan betrekking hebben op: • 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 klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder gebonden is aan wettelijke termijnen waarbinnen de klacht moet zijn afgerond.
Klachtenfunctionaris	De persoon die door zijn/haar geschiktheid door de zorgaanbieder is aangewezen om een klager op diens verzoek gratis van advies te voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht, het bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
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 triagist, huisarts (in opleiding), een doktersassistente of praktijkondersteuner.
Patiënt	de 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 persoon die beroepsmatig zorg verleent ¹ .

¹ Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

Zorgaanbieder een instelling, dan wel een solistisch werkende zorgverlener. In deze regeling is de zorgaanbieder Huisartsenorganisatie West-Friesland (HWF Groep BV., HWF Spoedzorg BV., HWF Integrale zorg BV.).

Artikel 2 | Doelstellingen van de klachtenregeling

Het klachtenreglement heeft tot doel:

1. het vaststellen van een procedure om klachten van patiënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en oorzaken vast te stellen.
2. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
3. bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
4. het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
5. verbetering van de kwaliteit van de zorg met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 3 | Indienen van een uiting van onvrede of klacht²

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener om gezamenlijk tot een informele oplossing te komen.
2. De patiënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken.
3. De patiënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat de patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wilt/durft of kunt wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris.
4. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de zorgaanbieder
5. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (zoals bedoeld in artikel 7) van kracht gaan.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden (bijv. volmacht) worden aangeleverd waaruit blijkt dat de klager als vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt handelt.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1, lid 2 van dit klachtenreglement.
 - b. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1, lid 1 van dit klachtenreglement 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.

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

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.

Artikel 6 | Klachtbehandeling

1. De schriftelijke klacht komt (digitaal) direct terecht bij de klachtenfunctionaris of de zorgaanbieder stuurt de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris.
2. De klacht wordt geregistreerd in een registratiesysteem van de desbetreffende organisatie, dat alleen voor de door de zorgaanbieder daartoe toegewezen functionarissen toegankelijk is, onder vermelding van de datum van binnenkomst van de klacht. Hieronder wordt verstaan bij een schriftelijk ingediende klacht: de datum van ontvangst per post of per e-mail door de zorgaanbieder. In het registratiesysteem wordt de klacht voorzien van een uniek nummer.
3. De klachtenfunctionaris luistert naar de klager, analyseert de klacht en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan de klager.
4. De klachtenfunctionaris onderzoekt wat de klager met de klacht beoogt en bespreekt met de klager de mogelijkheden om de klacht op te lossen.
5. 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.
6. De klager en de zorgaanbieder worden mondeling of schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
7. Indien gewenst door de klager en aangeklaagde organiseert de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek tussen partijen. De klachtenfunctionaris kan bij dit gesprek aanwezig zijn.
8. 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.
9. Op verzoek ontvangt de klager na afloop van de klachtbehandeling een brief of e-mail van de zorgaanbieder waarin de uitkomst van het onderzoek wordt toegelicht.
10. De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang en het tijdsverloop van het bemiddelingstraject waar partijen de voorkeur aan hebben gegeven.
11. Er wordt in goed overleg met beide partijen naar gestreefd om de bemiddeling binnen zes weken af te ronden. Indien meer tijd nodig is omwille van de zorgvuldigheid, wordt dit afgestemd met beide partijen en kan de termijn met goedkeuring van de klager met maximaal vier weken worden verlengd. 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 uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
 - c. Indien na herhaaldelijk aangeboden bemiddelingspogingen (telefonisch en/of schriftelijk) de klager niet (meer) reageert.
12. 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 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 het klachtenreglement. 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. Op verzoek kan de klager een brief of e-mail (zoals bedoeld in artikel 6, lid 9 van dit klachtenreglement) ontvangen. Dit gebeurt zo snel mogelijk, en 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 | Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

1. 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.
2. De klachtenfunctionaris kan, met goedkeuring van de patiënt en in het kader van de klachtenprocedure, personen binnen de instelling verzoeken mondelinge en/of schriftelijke informatie te verschaffen, om aldus relevante informatie met betrekking tot de klacht te verzamelen.
3. De klachtenfunctionaris kan naar aanleiding van ontvangen klachten ongevraagd advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg. Eventuele inhoudelijke gegevens zullen anoniem worden gepresenteerd.
4. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede de zorgverlener, voor zover deze bij de klacht betrokken is. 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.
5. 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.
6. 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 | 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 artikel 10, lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 10 | 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 11 | Kosten

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals beschreven in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. 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 | Verantwoording

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een periodieke geanonimiseerde rapportage over het aantal klachten dat is ingediend, alsmede over de aard en inhoud van deze klachten.
2. Bij voorkeur wordt in deze rapportage aangegeven of klachten aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening, welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn genomen en/of welke adviezen zijn gegeven.

Artikel 13 | 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 er sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten, in dit geval is dat de SKGE. De klachtbehandeling wordt daarmee als 'afgehandeld' beschouwd.

Artikel 14 | Werkingssfeer van het klachtenreglement

1. Dit reglement kan alleen door de Raad van Bestuur van HWF worden gewijzigd.
2. De bepalingen van dit reglement blijven van kracht voor de zorgverleners die geen deel meer uitmaken van HWF, indien zij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, waren aangesloten bij de organisatie.

Artikel 15 | 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. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de klager bewaard.
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zal zorgdragen 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.

Artikel 16 | Inwerkingtreding

Dit gewijzigde klachtenreglement is op 5 januari 2026 vastgesteld door Huisartsenorganisatie West-Friesland en treedt per de datum voornoemd in werking, waarmee het vorige reglement is komen te vervallen.

Artikel 17 | Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris in overleg met partijen, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

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.
Huisartsenspoedpost West-Friesland 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