



Klachtenreglement

Huisartsenorganisatie

West-Friesland

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 Klachtbehandeling	5
Artikel 6 Klacht met meerdere betrokken organisaties	6
Artikel 7 Termijnen	6
Artikel 8 Taken van de klachtenfunctionaris	6
Artikel 9 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris	7
Artikel 10 Geheimhouding	7
Artikel 11 Informatie	7
Artikel 12 Kosten	7
Artikel 13 Verantwoording	7
Artikel 14 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg	8
Artikel 15 Werkingssfeer van het klachtenreglement	8
Artikel 16 Verwerking persoonsgegevens	8
Artikel 17 Inwerkingtreding	8
Artikel 18 Slotbepaling	8
Lijst met instanties	9

Voorwoord

Huisartsenorganisatie West Friesland (HWF) is als zorgaanbieder wettelijk verplicht een klachtenreglement te realiseren voor de behandeling van klachten van patiënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft als doel klachten, of uitingen van onvrede laagdrempelig op te lossen. Daarmee doelt zij op 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.

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

Hoorn, augustus 2024

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">• de patiënt• een vertegenwoordiger van een patiënt• nabestaande(n) van een overleden patiënt
Uiting van Onvrede of klacht	een uiting van onvrede of klacht kan betrekking hebben op: <ul style="list-style-type: none">• 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 in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.
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 huisarts (in opleiding), een doktersassistente of praktijkondersteuner.
Patiënt	een natuurlijk 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 natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent ¹ .
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.). Voorheen Zorgkoepel West-Friesland.

¹ Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

Artikel 2 | Doelstellingen van het klachtenreglement

Het klachtenreglement heeft tot doel:

1. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
2. bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
3. het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
4. de kwaliteit van de zorg te bevorderen.

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 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 wil (durft te) 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 zorgaanbieders. Dit kan via het klachtenformulier op de website van de drie zorgaanbieders. Ook is het mogelijk om via een brief of e-mail een klacht in te dienen.
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 (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 van dit klachtenreglement.
 - b. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 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 | 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 klachtenfunctionaris registreert de klacht in een registratiesysteem van de desbetreffende organisatie, dat alleen voor de klachtenfunctionaris 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. Tijdens het bemiddelingsgesprek (of voorafgaand in het geval de klachtenfunctionaris niet aanwezig is) wijst de klachtenfunctionaris de partijen op drie mogelijkheden:
 - a. de partijen proberen alsnog om in onderling overleg tot een oplossing van de klacht te komen en brengen – indien dat tot het gewenste resultaat leidt – schriftelijk (digitaal) de klachtenfunctionaris van het resultaat op de hoogte. De klachtenfunctionaris zal de klacht als afgehandeld in het systeem registreren.
 - b. de partijen maken gebruik van de mogelijkheid om het bemiddelingsgesprek in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris te vervolgen en –zo mogelijk succesvol– tot een oplossing van de klacht te komen. Indien daar behoefte aan is, legt de klachtenfunctionaris één en ander vast in een schriftelijk verslag. Waarna de klacht als afgehandeld in het systeem zal worden geregistreerd.
 - c. één van de partijen of beide partijen maken gebruik van de mogelijkheid zoals hierna onder punt 9 genoemd.
9. 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.
10. Op verzoek ontvangt de klager na afloop van de klachtbehandeling een brief of e-mail van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen erover en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
11. De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang en het tijdsverloop van het bemiddelingstraject waar partijen de voorkeur aan hebben gegeven.
12. Waarbij er in goed overleg met beide partijen naar gestreefd wordt om de bemiddeling binnen 6 weken af te ronden. Omwille van de zorgvuldigheid kan de afhandeling meer tijd vergen. Dit zal in dat geval met beide partijen worden afgestemd en mag met goedkeuring van de klager met vier weken worden verlengd.
13. 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.
14. 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 | 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 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 5, lid 10 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 | Taken van de klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken en bevoegdheden:

1. Het bieden van een laagdrempelige opvang van klachten.
2. Het geven van voorlichting en advies over klachtenprocedures.
3. Het desgevraagd ondersteunen van de klager en aangeklaagde bij het zorgvuldig formuleren, vaststellen en/of indienen van de klacht en achterhalen wat de klager met de klacht beoogt (bijstand).
4. Het analyseren van de klacht.
5. Het inzien van aanvullende relevante (bewijs)stukken voor zover van belang voor de analyse van de klacht en mits partijen daartoe toestemming hebben verleend.
6. Het doen van eigen onderzoek naar de oorzaak en de aanleiding van de klacht.
7. Het onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.
8. Het bewaken van het klachtenproces.
9. Het in contact treden met andere partijen zoals bijvoorbeeld gesteld in artikel 5, lid 9 van dit klachtenreglement.
10. Het zo nodig inschakelen van externe partijen.

Artikel 9 | 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 directie 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 klachten 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 10 | 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 11 | 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 12 | Kosten

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd 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 13 | Verantwoording

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een jaarlijkse geanonimiseerde rapportage over het aantal klachten dat is ingediend, alsmede over de aard en inhoud van deze klachten.
2. Bij voorkeur wordt in deze jaarlijkse 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 14 | 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, in dit geval is dat de SKGE. De klachtbehandeling wordt daarmee als 'afgehandeld' beschouwd.

Artikel 15 | Werkingsfeer van het klachtenreglement

1. Dit reglement kan alleen door de directie van HONK worden gewijzigd.
2. De bepalingen van dit reglement blijven van kracht voor de behandelaren 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 16 | 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 17 | Inwerkingtreding

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

Artikel 18 | 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