



**Het Huisartsenteam**

## **Klachtenregeling Huisartsenzorg**

DEZE KLACHTENREGELING IS GEBASEERD OP DE MODEL KLACHTENREGELING ZOALS OPGESTELD DOOR DE LHV, INEEN EN NHG EN IS VASTGESTELD MET INSTEMMING VAN DE CLIËNTENRAAD.

## Inhoudsopgave

<b>Inhoud</b>	2
Inleiding	3
Artikel 1   begripsbepalingen	3
Artikel 2   Doelstellingen van de klachtenregeling	4
Artikel 3   Het goede gesprek	4
Artikel 4   Indienen formele klacht na uiting ongenoegen	5
Artikel 5   Ontvankelijkheid	5
Artikel 6   Klachtbehandeling	6
Artikel 7   Ketenzorg	7
Artikel 8   Termijnen	7
Artikel 9   Interne klachtenfunctionaris	7
Artikel 10   Externe klachtenfunctionaris	8
Artikel 11   Regionaal Tuchtcollege van de Gezondheidszorg	8
Artikel 12   Informatie	9
Artikel 13   Kosten	9
Artikel 14   Geheimhouding	9
Artikel 15   Verwerking persoonsgegevens	9
Artikel 16   Inwerkingtreding	10

## Inleiding

Een patiënt moet de mogelijkheid hebben om ongenoegen of een klacht neer te leggen bij de huisarts of de zorgaanbieder waarbij de huisarts werkzaam is. De Wet bepaalt dat de zorgaanbieder daarvoor moet beschikken over een interne klachtenregeling. Door een heldere procedure is het voor de patiënt duidelijk op welke wijze ongenoegen of een klacht kunnen worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen. In de klachtenregeling wordt beschreven wat een zorgaanbieder moet doen. De klachtenprocedure dient als ondersteuning bij het afhandelen van klachten.

## Artikel 1 | Begripsbepalingen

### 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. Ongenoegen

Een uiting van ontevredenheid over het gedrag of handelen van de zorgaanbieder, of over het nalaten daarvan, in het kader van de zorgverlening aan de patiënt. Ongenoegen kan ook gaan over de manier waarop de zorg is georganiseerd of over het weigeren van iemand als vertegenwoordiger van de patiënt.

### c. Formele klacht

Een formele klacht is een schriftelijke klacht die door een klager wordt ingediend volgens de klachtenregeling van de organisatie na een informele uiting van ongenoegen. Deze klacht wordt officieel geregistreerd en behandeld volgens de vastgestelde procedure.

### d. Interne klachtenfunctionaris

De interne klachtenfunctionaris helpt patiënten die een klacht hebben over de zorg. Deze persoon luistert naar de klacht, geeft uitleg over de mogelijkheden en probeert te helpen bij het vinden van een oplossing.

<b>e. Externe klachtenfunctionaris</b>	De externe klachtenfunctionaris helpt patiënten die een klacht hebben over de zorg en hier met hun eigen zorgverlener niet uit komen. De externe klachtenfunctionaris bemiddelt tussen patiënt en zorgverlener.
<b>f. Aangeklaagde</b>	De persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de zorgaanbieder dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht, bijvoorbeeld een huisarts (in opleiding), een doktersassistente of praktijkondersteuner.
<b>g. Patiënt</b>	Een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend of diens vertegenwoordiger.
<b>h. Geschil</b>	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
<b>i. Zorgverlener</b>	Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent (zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn). Denk hierbij aan huisarts, POH of doktersassistente.
<b>j. Zorgaanbieder</b>	De praktijkhouder van de huisartsenpraktijk.
<b>k. Zorggroep</b>	Zorggroep Het Huisartsteam is een regio organisatie die huisartsenpraktijken ondersteunt, de samenwerking organiseert en de zorg verbetert.

## Artikel 2 | Doelstellingen van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doel om een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van ongenoegen en klachten te bieden. Daarnaast is deze regeling gericht op het oplossen van de klacht of ongenoegen om het herstel van de (behandel)relatie en het wederzijdse vertrouwen te bevorderen.

Deze klachtenregeling biedt ook bescherming van de rechtspositie en houvast voor de klager door het aanbieden van een duidelijke klachtenprocedure.

## Artikel 3 | Het goede gesprek

1. De klager richt zich bij ongenoegen eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende voor een informeel gesprek om tot een oplossing te komen.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen op een informele manier te bespreken met de zorgverlener of medewerker. Andere personen worden alleen betrokken bij dit gesprek wanneer dit bevorderlijk is voor de oplossing van de ongenoegen en er geen bezwaar tegen gemaakt wordt door de klager of diens vertegenwoordiger.
3. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een afronding van de ongenoegen, wordt de klager of diens vertegenwoordiger gewezen op de volgende stappen.
  - a. Er wordt een formele klacht ingediend via de website van de organisatie voor een formele klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris.
  - b. De klager wordt gewezen op de externe klachtenfunctionaris van Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg ([www.skge.nl](http://www.skge.nl)).

## Artikel 4 | Indienen van formele klacht na uiting van ongenoegen

1. Een formele klacht dient schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier te worden ingediend bij de zorg aanbieder voor een formele afhandeling. Dit klachtenformulier is te vinden op de website van de organisatie.
  - a. De datum die op het klachtenformulier vermeld staat, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen van kracht zijn.
  - b. Wanneer een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de klager, kan de zorgaanbieder verlangen dat er documenten worden overgelegd waaruit blijkt dat deze persoons bevoegd is om namens de klager op te treden.

## Artikel 5 | Ontvankelijkheid

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

overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

## Artikel 6 | Klachtbehandeling

1. Na ontvangst van het schriftelijke klachtenformulier stuurt de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen 1 week contact op met de klager of diens vertegenwoordiger om samen te bepalen hoe de klacht het beste behandeld kan worden, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele uitzonderingen.
3. Bij het behandelen van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen. De klachtenfunctionaris draagt zorg dat de zorgverlener waar de klacht betrekking op heeft, ook in de gelegenheid wordt gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
4. De klager en zorgaanbieder worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing te komen, kan een externe partij worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en zorg aanbieder.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen zijn gerealiseerd.
7. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst of afhandeling van de klacht, wordt hij geïnformeerd over de mogelijkheid om zich te wenden tot de externe klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg.
8. De klachtenbehandeling 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 datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
9. 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 | Ketenzorg

1. Heeft een klacht betrekking op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders samenwerken, en is de klacht bij beide partijen ingediend, dan zorgen de klachtenfunctionarissen van beide partijen samen voor een gezamenlijke afhandeling. De regie over de afhandeling ligt bij de partij die de klacht als eerste heeft ontvangen.
2. Een gezamenlijke behandeling van de klacht vindt uitsluitend plaats indien de klager hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend. Bij het uitblijven van deze toestemming wordt de klacht uitsluitend afgehandeld door de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft.

## Artikel 8 | Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de betreffende situatie. Indien deze termijn is verstreken, kan de klacht alleen nog in behandeling worden genomen wanneer dit ethisch gerechtvaardigd wordt geacht door de klachtenfunctionaris. Dit betekent dat de klacht betrekking moet hebben op zorg die niet zorgvuldig, respectvol of volgens professionele normen is verleend, waardoor de klager ontevreden is. In dat geval wordt de klager verzocht schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
2. De klager ontvangt binnen een termijn van één week, met uitzondering van bijzondere omstandigheden zoals ziekte of vakantie, een ontvangstbrief/mail.
3. De klager ontvangt binnen 6 weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend een reactie/afhandeling van de klacht, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele uitzonderingen.
4. Indien het noodzakelijk is om de termijn te verlengen om tot een afronding van de klacht te komen, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.
5. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de termijn 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 9 | Interne Klachtenfunctionaris

1. Het is de taak en verantwoordelijkheid van de interne klachtenfunctionaris om in samenspraak met de klager of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
  - op informele wijze tot een oplossing te komen;
  - de klager op zijn verzoek informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;

- te informeren over de werkwijze van de klachtenregeling.
- 2. Bij het uitoefenen van de taak komt de interne klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding.
- 3. De interne klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder. De interne klachtenfunctionaris dient zich te onthouden van gedragingen waaruit verdenking van partijdigheid en/of het niet onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
- 4. Indien de interne 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 10 | Externe Klachtenfunctionaris

1. Het is de taak en verantwoordelijkheid van de externe klachtenfunctionaris om in samenspraak met de klager of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
  - een onafhankelijk oordeel of advies uit te brengen over de klacht.
2. De externe klachtenfunctionaris is onafhankelijk, niet aan de organisatie verbonden persoon of instantie die klachten behandelt wanneer interne afhandeling niet mogelijk, wenselijk of toereikend is.
3. De externe klachtenfunctionaris bemiddelt waar wenselijk tussen de klager of diens vertegenwoordiger, de interne klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder.
4. Als een klacht is behandeld door de Geschillencommissie van het SKGE en er een bindende uitspraak is gedaan, kan dezelfde klacht niet meer worden voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

## Artikel 11 | Regionaal Tuchtcollege van de Gezondheidszorg

1. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager ervoor kiezen de klacht in te dienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Dit is mogelijk bij een klacht over het handelen van individuele zorgverleners. Het tuchtcollege toetst of de zorgverlener heeft gehandeld volgens de geldende beroepsnormen.



2. Als een klacht is behandeld door het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg en er een bindende uitspraak is gedaan, kan dezelfde klacht niet meer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie van het SKGE.

## Artikel 12 | Informatie

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en klager 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 medewerkers en de netwerkpraktijken over de klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## Artikel 13 | Kosten

1. De klager is voor de klachtenbehandeling 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.

## Artikel 14 | 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 is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

## Artikel 15 | Verwerking persoonsgegevens

1. Klachten worden vastgelegd door de klachtenfunctionaris in het systeem eQuse, met inachtneming van de AVG. Alleen de noodzakelijke gegevens worden verwerkt; overbodige persoonsgegevens of medische details worden niet geregistreerd.

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. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

## Artikel 16 | Inwerkingtreding

De klachtenregeling is op 02-10-2025 vastgesteld door zorggroep Het Huisartsenteam en treedt per de datum voornoemd in werking.