



# **Klachtenregeling voor patiënten SHG**

Mei 2020

## Inhoud

Artikel 1	Begripsbepalingen .....	3
Artikel 2	Werkingsfeer.....	3
Artikel 3	Doelstellingen.....	3
Artikel 4	Indienen van een klacht .....	4
Artikel 5	Ontvankelijkheid.....	5
Artikel 6	Klachtenbehandeling en -afhandeling.....	5
Artikel 7	Tussentijdse beëindiging van de klachtafhandeling.....	6
Artikel 8	Termijnen .....	6
Artikel 9	klachtenfunctionaris.....	7
Artikel 10	Kosten.....	8
Artikel 11	Geheimhouding .....	8
Artikel 12	Verwerking persoonsgegevens .....	8
Artikel 13	Klachtenregistratie en verantwoording .....	9
Artikel 14	Implementatie en evaluatie van de klachtenregeling.....	9
Artikel 15	Inwerkingtreding .....	9

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling (hierna te noemen: regeling) wordt verstaan onder:

- 1.1 Zorgaanbieder** De zorgaanbieder betreft Stichting Haagse Gezondheidscentra (SHG).
- 1.2 Zorgverlener** Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent
- 1.3 Patiënt** Een natuurlijk persoon die eerstelijns zorg vraagt en/of aan wie eerstelijns zorg wordt verleend
- 1.4 Klacht** Een uiting van ongenoegen over een gedraging van de zorgaanbieder jegens een patiënt, waaronder het handelen of nalaten daarvan, in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of de organisatorische aspecten daarvan
- 1.5 Klager** Natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:
- een patiënt
  - een vertegenwoordiger van een patiënt
  - nabestaande(n) van een overleden patiënt
- 1.6 Aangeklaagde** De persoon waarop de klacht gericht is. Dit kan een medewerker in loondienst van de SHG zijn of een persoon die in opdracht van de SHG werkt (zoals waarnemers en huisartsen in opleiding).
- 1.7 Klachtenfunctionaris** De in het kader van deze regeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris
- 1.8 Geschil** Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust

## Artikel 2 Werkingssfeer

Deze regeling heeft betrekking op medewerkers van de SHG en personen die in opdracht van de SHG werken (zoals waarnemers en huisartsen in opleiding). De klachtenregeling is van toepassing op alle zorgdisciplines.

## Artikel 3 Doelstellingen

Deze regeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van 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 indien nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van zorg te bevorderen.

## Artikel 4 Indienen van een klacht

- 4.1 De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de betreffende medewerker of diens leidinggevende. De onvrede door de klager kan op verschillende manieren kenbaar worden gemaakt aan de zorgaanbieder:
- in face-to-face contact met de aangeklaagde of;
  - in telefonisch contact met de aangeklaagde of;
  - in een e-mail aan de aangeklaagde of;
  - via het klachtenformulier van de zorgaanbieder
- 4.2 De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende te bespreken, om vervolgens gezamenlijk tot een informele oplossing te komen. Indien dit bevorderlijk is voor de oplossing en de klager hier geen bezwaar tegen heeft, kunnen andere personen betrokken worden bij dit gesprek, zoals de klachtenfunctionaris.
- 4.3 Wanneer het gesprek zoals beschreven in artikel 4.2 niet tot voldoende oplossing leidt, of de klager wil/durft zich überhaupt niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder te wenden, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de klager proberen samen op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
- 4.4 Wanneer eerder genoemde stappen de onvrede bij de klager niet wegneemt, dan kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de zorgaanbieder. Dit kan enkel en alleen door het klachtenformulier volledig in te vullen en bij voorkeur per e-mail te versturen aan de klachtenfunctionaris: [klachtenfunctionaris@shg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@shg.nl)  
Per post kan het klachtenformulier worden verstuurd naar:  
Klachtenfunctionaris SHG  
Postbus 7013, 2280 KA Rijswijk  
Indien de klager dit wenst, helpt de klachtenfunctionaris of de zorgaanbieder bij het invullen en/of versturen van het klachtenformulier.
- 4.5 Indien de klager bij de eerste uiting van onvrede al een klachtenformulier had ingevuld en aangeleverd bij de aangeklaagde (zie artikel 4.1), draagt de aangeklaagde er zelf zorg voor dat dit klachtenformulier binnen 3 werkdagen bij de klachtenfunctionaris terecht komt.
- 4.6 De datum waarop de klacht via het volledig ingevulde klachtenformulier wordt verstuurd aan de klachtenfunctionaris geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (zie artikel 8) van kracht gaan. In het geval de klager bij de eerste uiting van onvrede al een klachtenformulier had ingevuld en aangeleverd bij de aangeklaagde, dan geldt de datum waarop de klager aangeeft een schriftelijke klacht te willen indienen als formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure.

- 4.7 Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overlegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

## Artikel 5 Ontvankelijkheid

- 5.1 De klacht zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
- de klacht niet voldoet aan de definitie zoals opgenomen in deze regeling (zie artikel 1.4)
  - de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de personen die op grond van deze regeling een klacht kunnen indienen (zie artikel 1.5)
- 5.2 In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
- 5.3 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, mits de klager daarvoor toestemming heeft gegeven.

## Artikel 6 Klachtenbehandeling en -afhandeling

- 6.1 Na ontvangst van de klacht via het klachtenformulier neemt de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
- 6.2 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris er zorg voor draagt dat wanneer de klacht (mede) betrekking heeft op een medewerker, deze persoon in de gelegenheid wordt gesteld om zijn/haar zienswijze op de klacht te geven.
- 6.3 De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- 6.4 De klager en de zorgaanbieder worden door de klachtenfunctionaris schriftelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 6.5 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 klager en zorgaanbieder.
- 6.6 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 naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

- 6.7 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 door de klager schriftelijk worden voorgelegd aan de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten: de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Een geschil dient binnen één jaar na dagtekening van het oordeel door de zorgaanbieder ingediend te worden bij de SKGE. De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.

## Artikel 7 Tussentijdse beëindiging van de klachtafhandeling

- 7.1 De klachtenbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
- Per de datum waarop de klager schriftelijk aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris mededeelt de klacht in te trekken
  - Per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk bevestigt dat de klager mondeling heeft medegedeeld de klacht in te trekken
- 7.2 Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam worden voortgezet, tenzij laatstgenoemde te kennen geeft van verdere voortzetting van de klachtbehandeling af te zien.

## Artikel 8 Termijnen

- 8.1 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 deze regeling. 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.
- 8.2 De klager ontvangt de brief als omschreven in artikel 6.6 zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht naar de klachtenfunctionaris wordt gestuurd (zie artikel 4.4).
- 8.3 De termijn zoals genoemd in artikel 8.2 kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, mits de zorgaanbieder van oordeel is dat dit noodzakelijk is voor het vereiste, zorgvuldige onderzoek van een klacht.
- 8.4 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 schriftelijk instemt met de verlenging.

## Artikel 9 klachtenfunctionaris

- 9.1 De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met klager en zorgaanbieder:
- 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 klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 9.2 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.
- 9.3 De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder. 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.
- 9.4 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.
- 9.5 De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren.

## Artikel 10 Kosten

- 10.1 De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
- 10.2 Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.
- 10.3 Als de klager of de zorgaanbieder bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.
- 10.4 Wanneer de klacht een geschil wordt en de klager dit geschil indient bij de geschillencommissie, valt de behandeling hiervan niet onder deze Klachtenregeling. Aan het voorleggen van een geschil aan de geschilleninstantie kunnen wel kosten verbonden zijn. Zie voor meer informatie het Reglement Geschillencommissie Huisartsen van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

## Artikel 11 Geheimhouding

- 11.1 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.
- 11.2 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

- 12.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
- 12.2 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.
- 12.3 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 13 Klachtenregistratie en verantwoording

- 13.1 De directie van de zorgaanbieder faciliteert de correcte uitvoering van deze klachtenregeling
- 13.2 Het management van de zorgaanbieder is verantwoordelijk voor vertaling van klachten naar kwaliteitsdoelstellingen van de gezondheidscentra.
- 13.3 De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van de bij haar binnengekomen klachten (officiële klachten middels het klachtenformulier). De klachtenfunctionaris informeert de bestuurssecretaris van de zorgaanbieder ieder kwartaal over de binnengekomen officiële klachten.

## Artikel 14 Implementatie en evaluatie van de klachtenregeling

- 14.1 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.
- 14.2 De zorgaanbieder informeert alle medewerkers over de klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.
- 14.3 De klachtenregeling wordt eenmaal per twee jaar geëvalueerd door een representatieve afspiegeling van de medewerkers van de zorgaanbieder.

## Artikel 15 Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 27-02-2017 vastgesteld door de Stichting Haagse Gezondheidscentra en treedt per de datum voornoemd in werking.

Op 23 juli 2018 heeft er een kleine wijziging plaatsgevonden.

Op 13 mei 2020 is de versie herlezen, geen aanpassingen nodig.