

# **KLACHTENREGELING**

# **HUISARTSENPOSTEN**

# **AMSTERDAM**

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Inhoud</b>	<b>3</b>
Artikel 1   Begripsbepalingen	3
Artikel 2   Doelstellingen van de Klachtenregeling	3
Artikel 3   Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht	4
Artikel 4   Ontvankelijkheid	4
Artikel 5   Klachtbehandeling	5
Artikel 6   Ketenzorg	5
Artikel 7   Termijnen	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	7
Artikel 14   Inwerkingtreding	7
Lijst van gebruikte afkortingen	7

# INHOUD

## Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

a Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>– de patiënt</li><li>– een vertegenwoordiger van een patiënt</li><li>– nabestaande(n) van een overleden patiënt</li></ul>
b Klacht	een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening NB. Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt niet onder de definitie van klacht in de zin van deze regeling. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de afdeling debiteuren administratie via telefoonnummer 020-3445397 of via e-mail <a href="mailto:factuurklacht@huisartsenpostenamsterdam.nl">factuurklacht@huisartsenpostenamsterdam.nl</a> of <a href="mailto:invoicecomplaint@hpa.nu">invoicecomplaint@hpa.nu</a>
c Klachtenfunctionaris	degene, die conform functiebeschrijving, binnen HpA belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent
d Aangeklaagde	persoon of de afdeling op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
e Patiënt	een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend.
f Geschil	een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
g Oordeel	een schriftelijke mededeling van HpA met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen HpA over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
h Zorgverlener	een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
i HpA	Stichting Huisartsenposten Amsterdam



## 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 onvrede<sup>2</sup> en/of een klacht

- 1 De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen;
- 2 De patiënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om zijn of haar onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt of zijn of haar vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
- 3 Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne Klachtenregeling van HpA. 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). De klachtenfunctionaris en de patiënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
- 4 Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien bericht worden ingediend bij HpA.
- 5 De datum waarop de klacht via het bericht<sup>3</sup> is ingediend bij HpA en zodoende door HpA 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 HpA verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

---

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

<sup>3</sup> Voorbeeld te vinden via website NHG

## 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 HpA dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
- 3 Indien de klacht op anderen dan HpA betrekking heeft, zal HpA 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 klacht stuurt HpA de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
- 2 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
- 3 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 wordt gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
- 4 De klager en HpA worden mondeling of 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 van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en HpA.
- 6 De klager ontvangt indien de klager dit wenst na afloop van de klachtbehandeling een brief van HpA 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 waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
- 7 De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan HpA of klachtenfunctionaris;
  - b per de datum waarop HpA of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
- 8 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 | Termijnen

- 1 Een klacht moet ingediend worden binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van HpA een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. 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 De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij HpA is ingediend.
- 3 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de HpA 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 HpA met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

## Artikel 8 | Klachtenfunctionaris

- 1 De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en HpA:
  - 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 HpA 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 HpA te worden gemeld. HpA zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.

- 5 HpA waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

### Artikel 9 | 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 SKGE waar HpA bij is aangesloten.
- 2 Een geschil dient één jaar na dagtekening van de uitkomst van de klachtbehandeling door de klager ingediend te worden bij de geschillencommissie.

### Artikel 10 | Informatie

- 1 HpA draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en patiënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt.
- 2 HpA informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en spreekt uit naar hen en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

### Artikel 11 | 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 HpA.
- 3 Als de klager of HpA/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

### Artikel 12 | 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 de inhoud van deze gegevens niet aan derden kenbaar gemaakt mag worden.
- 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 13 | Verwerking persoonsgegevens

- 1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door HpA aangewezen (digitale) systeem.
- 2 HpA 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 gedurende twee jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.
- 4 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de klager bewaard.

## Artikel 14 | Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder van HpA.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling en wijziging van deze regeling legt het bestuur HpA ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder HpA, gehoord de klachtenfunctionaris.

## Lijst van gebruikte afkortingen

VKIG	Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg
Wkkgz	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg