

Klachtenregeling Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)¹

versie d.d. 17 november 2020

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 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) *Klacht*: een klacht kan zijn:
 - een uiting van ongenoegen over 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;
 - een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
- c) *Klachtenfunctionaris*: de klachtenfunctionaris SKGE.
- d) *Klachtenregeling SKGE*: onderhavige klachtenregeling.
- e) *Interne Klachtenregeling*: Klachtenregeling welke door de zorgaanbieder is opgesteld en ingebed in de organisatie van zorgaanbieder.²
- f) *Aangeklaagde*: de persoon die op eigen titel (als zorgaanbieder) of op basis van 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.
- g) *Patiënt*: een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend.
- h) *Geschil*: een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van patiënt is opgelost en patiënt daarin niet berust.
- i) *Oordeel of eindreactie*: een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
- j) *SKGE*: Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. SKGE biedt huisartsen en organisaties werkzaam in de huisartsenzorg de mogelijkheid om aan te sluiten bij een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. Door aansluiting bij de

¹ Naar het Model Klachtenregeling LHV-InEen-NHG, vastgesteld in overeenstemming met Patiëntenfederatie Nederland, versie december 2016.

² SKGE gaat ervan uit dat iedere bij SKGE aangesloten zorgaanbieder, beschikt over een Interne Klachtenregeling, opgesteld naar de klachtenregeling zoals omschreven in voetnoot 1 bij onderhavige Klachtenregeling.

klachtenfunctionaris voldoet de zorgaanbieder daarmee aan één van de verplichtingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna te noemen 'Wkkgz').

- k) *Zorgverlener*: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- l) *Zorgaanbieder*: de zorgaanbieder conform de Wkkgz die is aangesloten bij de klachtenfunctionaris SKGE.

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling SKGE

De Klachtenregeling SKGE heeft tot doel:

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

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede 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 diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt of diens 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 de zorgaanbieder en/of onderhavige Klachtenregeling SKGE.
4. De patiënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen (dan wel indien zich de situatie voordoet dat patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris. De patiënt of diens vertegenwoordiger dient daartoe de klacht in te dienen bij SKGE.
5. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.
6. Een klacht moet schriftelijk bij de klachtenfunctionaris worden ingediend. Dit kan door het invullen en verzenden van het digitale klachtenformulier op de website van SKGE. Daarnaast kan de klacht door middel van een brief kenbaar worden gemaakt bij SKGE.

7. De schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en er moet tenminste het volgende in staan:
 - a) naam, adres en telefoonnummer van degene die klaagt;
 - b) de datum van verzending van de klacht;
 - c) een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - d) naam en praktijkadres van de aangeklaagde.
8. Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld.
9. De datum waarop de klacht via het digitale klachtenformulier is ingediend bij SKGE en zodoende door de klachtenfunctionaris is ontvangen, dan wel de dag waarop de klachtbrief is ontvangen door SKGE, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 6) van kracht gaan.
10. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan SKGE verlangen dat bescheiden worden overlegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - a) de zorgaanbieder niet is aangesloten bij de klachtenfunctionaris;
 - b) een klacht betrekking heeft op een ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling SKGE;
 - c) een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling SKGE een klacht kan indienen;
 - d) indien niet wordt voldaan aan het gestelde in artikel 3, lid 10.
2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal SKGE dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager om in samenspraak met klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
2. 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.
3. De klager en de zorgaanbieder worden door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. 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.

5. 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 waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
6. 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.
7. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 6 | Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen vijf 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 de Klachtenregeling SKGE.
2. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 5 van de Klachtenregeling SKGE zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij SKGE is ingediend.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 7 | Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger of zorgaanbieder:
 - a) op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of
 - b) de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- c) te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling SKGE;

- d) 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 de zorgaanbieder 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 dan zal de klachtenfunctionaris dit zo spoedig mogelijk melden bij de leidinggevende SKGE. SKGE zal ervoor zorg dragen dat een andere klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
 5. SKGE waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren.

Artikel 8 | Geschilleninstantie

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 waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

Artikel 9 | Informatie

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat bij het algemene publiek en patiënten in het bijzonder, wordt bekendgemaakt dat hij voor de behandeling van klachten is aangesloten bij de klachtenfunctionaris SKGE.
2. De zorgaanbieder kan voldoen aan de in het vorige lid genoemde informatieplicht door vermelding hieromtrent op de eigen website, het verstrekken van de folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling SKGE in geval van een klacht.
3. De zorgaanbieder informeert de bij hem werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling SKGE en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 10 | Kosten

1. Klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in onderhavige Klachtenregeling SKGE 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 11 | 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 als bedoeld in het vorige lid, is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 12 | Verwerking persoonsgegevens

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door SKGE aangewezen digitale systeem.
2. SKGE is verantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) 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.

Artikel 13 | Inwerkingtreding

Onderhavige versie van de Klachtenregeling SKGE is op 17 november 2020 vastgesteld en treedt per datum voornoemd in werking.