

Voorbeeldprocedure

Klachtenopvang

Versie 3.0 - 2023

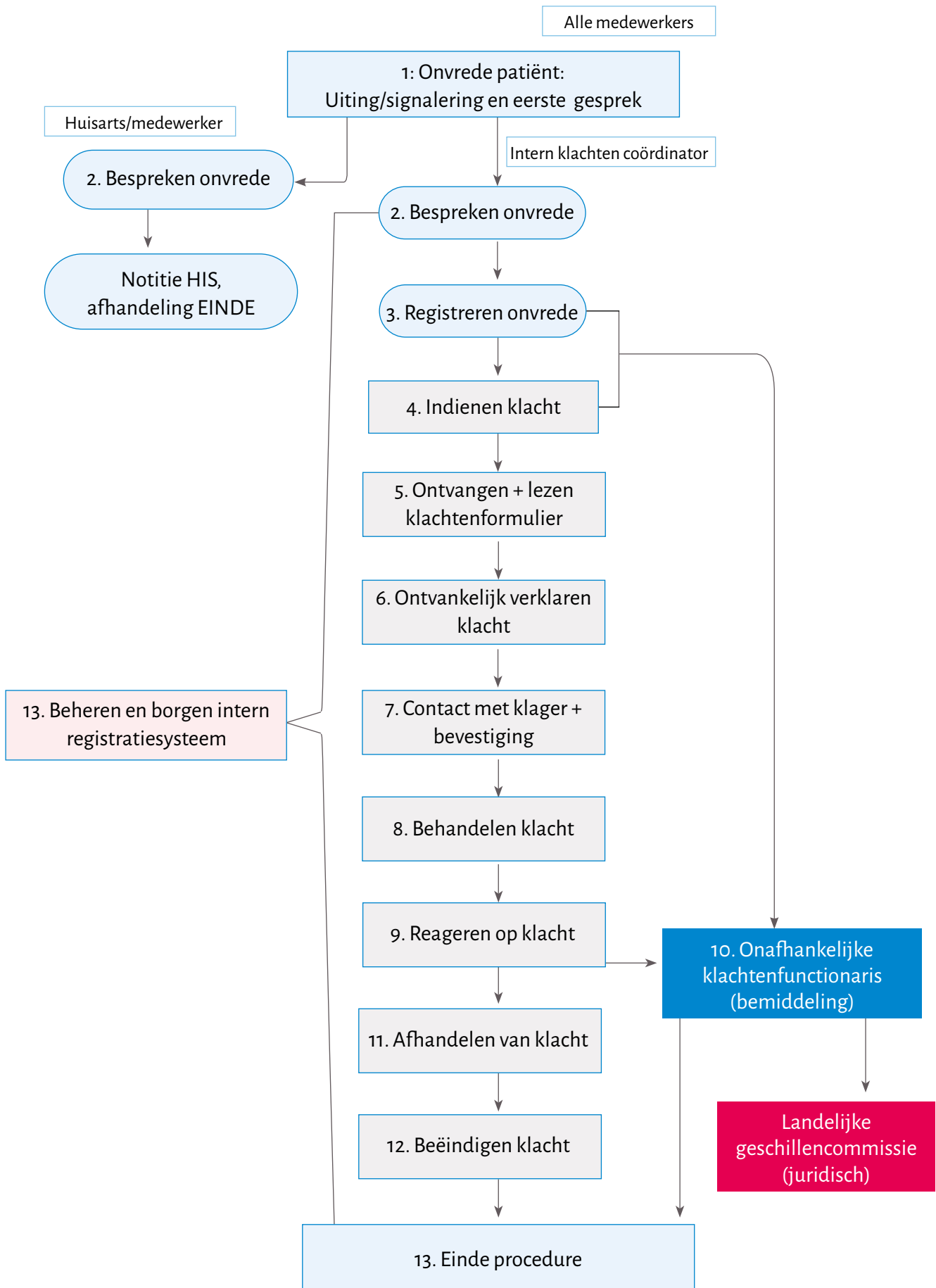
Logo van de instelling	Procedure	Voorbeeld klachtenprocedure		
	Gebruiker(s)	functie(s)	Beheerder	Team kwaliteit
	Doel	1. Bieden van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, gericht op het oplossen van de klacht 2. Beschermen van de rechtspositie van de patiënt 3. Zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen 4. Bevorderen van de kwaliteit binnen de eigen huisartsenvoorziening		

Randvoorwaarden

- Zorg ervoor dat alle relevante informatie goed geregistreerd staat, bijvoorbeeld in een intern registratiesysteem. Deze informatie kunt u ook gebruiken voor de kwaliteitsverbetering in uw huisartsenvoorziening.
- De registratie van een klacht binnen de huisartsenvoorziening (eventueel met een digitaal systeem) moet voldoen aan de eisen van de AVG (zie onder andere [Zorgverleners en de AVG | Autoriteit Persoonsgegevens en Privacywet AVG - LHV](#)).
- De verdeling van taken binnen de huisartsenvoorziening over de vertegenwoordiging als zorgaanbieder en de interne coördinatie van de klachtenprocedure (aanstellen klachtencoördinator) moet duidelijk zijn.
- U dient te voldoen aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg; u dient onder andere te weten hoe u een klachtenprocedure doorloopt (zie [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\) | Kwaliteit van de zorg | Rijksoverheid.nl](#)).
- Binnen het kader van de Wkkgz bent u verplicht zich aan te sluiten bij een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris (zie beroepsprofiel op <http://www.vkig.nl/het-beroep/beroepsprofiel>) en bij een landelijk ingestelde en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie ([Erkende instanties | Geschilleninstantieszorg](#)).
- Er geldt een geheimhoudingsplicht voor de personen die bij de klacht betrokken zijn met betrekking tot het verstrekken van persoonsgegevens aan derden (uitzondering hierop is een wettelijk voorschrift, een rechterlijke uitspraak of ambtshalve die tot bekendmaking verplichten). Deze geheimhouding geldt dus niet in de situatie dat een patiënt onvrede uit naar aanleiding van een incident of calamiteit tijdens de behandelrelatie (in het kader van de WGBO). Dan moeten op verzoek de namen van betrokkenen aan de patiënt verstrekt worden.
- Afstemming met andere zorgorganisaties en -aanbieders waarin de eigen huisartsenvoorziening medeverantwoordelijkheid draagt (bijvoorbeeld huisartsenpost of zorggroep).
- Beschikbare hulpdocumenten voor de uitvoering van de procedure:
 - Klachtenformulier (voor de patiënt)
 - Intern klachtenregistratieformulier
 - Briefsjabloon voor ontvangstbevestiging van een klacht
 - Briefsjabloon voor antwoord en afhandeling klacht
- Voorlichting over klachtenprocedure aan:
 - Patiënten (website, folder, mondeling)
 - Alle (ook nieuwe of tijdelijke) medewerkers binnen de eigen huisartsenvoorziening

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt. Dit is bijvoorbeeld een maatschap of raad van bestuur.

Stroomdiagram klachtenprocedure



Toelichting stroomdiagram

Stappen	Verantwoordelijkheden
Concrete uitvoeringsstappen, eventuele onderverdeling in fasen:	De rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken praktijkmedewerkers B = beslissen U = uitvoeren O = ontvangen
<p>1. Signaleren van onvrede</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Neem de patiënt altijd serieus, luister goed en ga niet direct in de verdediging. ■ Ga na in hoeverre het nodig is om melding te maken van: <ul style="list-style-type: none"> - een intern incident - een calamiteit (bij ernstig letsel of overlijden) - (vermoeden van) disfunctioneren van een medewerker ■ Nodig de patiënt op korte termijn uit voor een gesprek met de betreffende medewerker. ■ Indien de patiënt geen genoegen neemt met een gesprek met de betrokken medewerker, laat dan de interne klachtencoördinator contact opnemen. Maak een korte notitie in het HIS. ■ Wijs, indien de patiënt geen direct contact wenst, op de mogelijkheid voor een gesprek met een onafhankelijke klachtenfunctionaris, bij wie u als zorgaanbieder aangesloten bent (naar stap 10). 	<p>U: alle medewerkers</p> <p>O: interne klachtencoördinator</p>
<p>2. Spreken over onvrede</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stel de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. ■ Betrek, indien gewenst, anderen bij het gesprek als de patiënt daartegen geen bezwaar maakt. ■ Voer, indien de onvrede ook betrekking heeft op andere zorgaanbieders, (met toestemming van de patiënt) overleg met de interne klachtencoördinator van de desbetreffende zorgaanbieder(s) hoe tot een gezamenlijke oplossing te komen. ■ Stel samen met de patiënt vast of het gesprek heeft geleid tot een bevredigende oplossing en er voldoende vertrouwen in de bestaande behandelrelatie. In dit geval zijn verdere vervolgstappen niet nodig. Maak hiervan een korte notitie in het HIS. ■ Indien het gesprek met de patiënt niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid: wijs de zorgverlener en de patiënt op de klachtenregeling. ■ Wijs ook op de mogelijkheid in contact te komen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris om advies in te winnen of ondersteund te worden bij het indienen van een klacht. 	<p>U: betrokken medewerker of interne klachtencoördinator</p>
<p>3. Registreren opvang onvrede</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Maak alleen van de geuite onvrede (en afhandeling) een korte notitie in het HIS. ■ Bij het indienen van een klacht wordt hiervan geen melding gemaakt in het HIS, behalve een korte notitie dat er een (interne) klachtenprocedure loopt. Zie hiervoor ook informatie in stap 11. 	<p>U: betrokken medewerker of interne klachtencoördinator</p>

<p>4. Indienen van een klacht</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vertel dat: <ul style="list-style-type: none"> - een klacht schriftelijk en bij voorkeur bij de eigen huisartsenvoorziening, maar ook rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie stap 10) kan worden ingediend middels het klachtenformulier voor de patiënt. - de klacht binnen 1 jaar ingediend moet worden. Met gegronde redenen kan hiervan afgeweken worden. - de datum waarop de klacht formeel is ingediend als de formele aanvangsdatum geldt. - indien de klacht wordt ingediend door de vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt, er gevraagd kan worden om bewijs waaruit blijkt dat deze als vertegenwoordiger van de patiënt optreedt. - de klacht niet-ontvankelijk is indien deze betrekking heeft op een ander ongenoegen dan is gedefinieerd of als deze wordt ingediend door een andere persoon dan de rechtmatige vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt. - de patiënt bij het indienen van een klacht beroep kan doen op (gratis) ondersteuning (advies of formuleren van klacht) van de onafhankelijke klachtenfunctionaris. 	<p>U: alle medewerkers</p> <p>O: interne klachtencoördinator</p>
<p>5. Ontvangen en lezen klachtenformulier</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Neem het klachtenformulier in ontvangst en vertel de indiener van de klacht dat de interne klachtencoördinator het formulier binnen een vastgestelde termijn oppakt. Maak intern haalbare afspraken over deze termijn. 	<p>O/U: medewerker</p> <p>O: interne klachtencoördinator</p>
<p>6. Ontvankelijk verklaren van de patiënt in zijn klacht</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stel vast of de patiënt onvankelijk is in zijn ingediende klacht: <ul style="list-style-type: none"> - Voldoet deze aan de definitie van een klacht? - Is de indiener van de klacht de patiënt zelf of dien rechtmatige vertegenwoordiger of nabestaande? - Zo ja: draag er zorg voor dat degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft de klacht ontvangt, in overleg met/met toestemming van de patiënt. - Zo niet: stuur een schriftelijke bevestiging naar de indiener van de klacht met de mededeling dat de klacht niet-ontvankelijk is (middels briefsjabloon ‘Ontvangstbevestiging’) (naar stap 13). 	<p>U/B: interne klachtencoördinator</p>
<p>7. Contact maken met patiënt en ontvangstbevestiging</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zorg dat de indiener van de klacht binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging ontvangt met de afgesproken procedure. Gebruik hiervoor het briefsjabloon ‘Ontvangstbevestiging’. 	<p>U: interne klachtencoördinator of aangeklaagde medewerker</p>

- 4 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, of betrekking hebben op organisatorische aspecten;
 - 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.

<p>8. Behandelen door interne klachtencoördinator</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bij de behandeling van de klacht past de klachtencoördinator hoor en wederhoor toe. ■ Indien nodig kan een externe partij worden ingeschakeld om tot een oplossing van de klacht te komen. Hiervoor is schriftelijke toestemming van de patiënt noodzakelijk. ■ De uitkomst van de klachtbehandeling wordt met de patiënt besproken. ■ Indien de patiënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of geboden oplossing, kan de klacht overgedragen worden aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris (naar stap 10). 	<p>U: interne klachtencoördinator</p>
<p>9. Reageren op de klacht</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stuur na afloop van de klachtbehandeling een brief (Briefsjabloon 'Reactie op de klacht') naar de patiënt binnen een termijn van: <ul style="list-style-type: none"> - uiterlijk 6 weken; - of max. 4 weken later als het onderzoek meer tijd vergt. Stel de patiënt daarvan in kennis; - of bij langer dan 10 weken op voorwaarde dat de patiënt met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd ■ en vermeld in de brief de volgende aandachtspunten (voorlopige) uitkomst van het onderzoek van de klacht; <ul style="list-style-type: none"> - welke beslissingen er naar aanleiding van de klacht zijn genomen; - binnen welke termijn de gestelde maatregelen zijn gerealiseerd. 	<p>U: interne klachtencoördinator</p>
<p>10. Overdragen van de klacht aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als het gesprek/klachtenprocedure met de huisarts en/of interne klachtencoördinator niet naar tevredenheid verloopt, kan de patiënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris (die door bemiddeling tot een oplossing zal proberen te komen). ■ Alle huisartsenpraktijken en -posten zijn aangesloten bij een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. Verwijs de patiënt door naar de klachtenfunctionaris bij wie u bent aangesloten (naar stap 13). 	<p>U: interne klachtencoördinator</p> <p>O: onafhankelijke klachtenfunctionaris</p>

<p>11. Afhandelen van de klacht</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stel zorgvuldig vast dat de patiënt tevreden is over de afronding van de klacht. Ga na of de behandelrelatie tussen patiënt en praktijkmedewerkers met wederzijds vertrouwen kan worden voortgezet. Maak hiervan een notitie in het medisch dossier van de patiënt. Registreer in dat geval de ingediende klacht in de interne klachtenregistratie als ‘afgehandeld’. ■ Bewaar documenten met betrekking tot een klacht NIET in het medisch dossier van de patiënt, maar verzamel deze in een apart beveiligd dossier van de interne klachtenregistratie. Maak in het HIS een notitie dat er een klacht is ingediend. ■ Indien de patiënt zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtafhandeling, na bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris, wordt de patiënt via de onafhankelijke klachtenfunctionaris doorverwezen naar de landelijke geschillencommissie. Hier krijgt patiënt de mogelijkheid het geschil schriftelijk voor te leggen, waarbij de eigen huisartsenvoorziening is aangesloten. Voordat deze procedure in gang wordt gezet, zal altijd eerst een ‘eindreactie’ van de zorgverlener worden gevraagd. Hiermee wordt het klachtenbemiddelingstraject beëindigd en wordt de klacht omgezet naar een geschil. ■ Bij verwijzing naar de geschillencommissie: vermeld dat deze instantie ernaar streeft het geschil binnen 6 maanden na indiening naar tevredenheid af te handelen. Geef informatie over eventuele kosten van de afhandeling door de geschilleninstantie en registreer in dat geval de ‘doorverwijzing naar de landelijke geschillencommissie’. 	<p>U: interne klachtencoördinator</p>
<p>12. Beëindigen van de klacht</p> <p>De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Per direct na ontvangst van de schriftelijke mededeling van de patiënt dat de klacht ingetrokken wordt; - Per datum dat de zorgaanbieder de mondelinge mededeling van de patiënt dat de klacht is ingetrokken, schriftelijk heeft bevestigd. <p>Indien de patiënt gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, wordt de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.</p>	<p>O: interne klachtencoördinator</p>
<p>13. Einde van de procedure</p>	

Dit document is ter beschikking gesteld via de website van het Nederlands Huisartsen Genootschap of via de NHG-digitale leer- en werkomgeving en mag worden aangepast voor eigen gebruik binnen de zorginstelling (bv. praktijk, huisartsenpost, zorggroep). Buiten deze toepassing geldt onverminderd het copyright van het NHG. Het NHG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden.