

## KLACHTENREGELING

### Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Voorwoord   | 2  |
| Inleiding   | 3  |
| Inhoud  | 4  |
| Artikel 1   Begripsbepalingen   | 4  |
| Artikel 2   Doelstellingen van de Klachtenregeling                    | 5  |
| Artikel 3   Indienen van uiting van onvrede                           | 5  |
| Artikel 4   Ontvankelijkheid  | 6  |
| Artikel 5   Klachtbehandeling   | 6  |
| Artikel 6   Ketenzorg   | 7  |
| Artikel 7   Termijnen   | 7  |
| Artikel 8   Klachtenfunctionaris                                      | 7  |
| Artikel 9   Geschilleninstantie Eerstelijnszorg en overige instanties | 8  |
| Artikel 10   Informatie   | 8  |
| Artikel 11   Kosten   | 8  |
| Artikel 12   Geheimhouding  | 8  |
| Artikel 13   Verwerking persoonsgegevens                              | 9  |
| Artikel 14   Inwerkingtreding   | 9  |
| Lijst van gebruikte afkortingen                                       | 9  |
| Lijst met instanties  | 10 |

### Colofon

© InEen, LHV, NHG, december 2016

De model Klachtenregeling is opgesteld door de LHV, InEen en NHG en vastgesteld in overeenstemming met Patiëntenfederatie Nederland

Leden van InEen, LHV en NHG kunnen dit document voor eigen gebruik vrijelijk kopiëren en bewerken. Anderen kunnen daarvoor een verzoek indienen bij een van bovengenoemde partijen.

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 1 van 10 |



## Voorwoord

Hiermee ontvangt u de nieuwe klachtenregeling van ZWF (HAPWF en KZWF) als gevolg van de invoering van de Wet kwaliteit, klacht, geschillen zorg (hierna de Wkkgz), die op 1 januari 2017 volledig van start is gegaan. Het doel van de nieuwe wet is om klachten, of uitingen van onvrede laagdrempelig op te lossen. Daarmee doelt zij op een informele en oplossingsgerichte aanpak waarbij de dialoog en het herstel van vertrouwen centraal staan in plaats van onnodige juridisering van klachten. Een adequate inrichting van de klachtenprocedure draagt ook bij aan kwaliteitsverbetering van de zorgverlening, een ander doel van de wet. Ondanks dat ZWF er alles aan doet om u professionele en goede zorg te geven kan het zo zijn dat u toch niet tevreden bent over een van onze zorgverleners of onze organisatie. In deze klachtenregeling kunt u lezen wat u dan kunt doen en tot wie u zich kunt richten.

Wij hopen uiteraard dat wij bij enige vorm van onvrede samen met u tot een oplossing kunnen komen, die goed is voor u en waar de organisatie van kan leren.

Zorgkoepel West-Friesland

Raad van Bestuur

Hoorn, januari 2017

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 2 van 10 |

## Inleiding

De Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), InEen en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) hebben de model Klachtenregeling opgesteld voor gebruik in huisartsenpraktijken, huisartsenposten, gezondheidscentra, diagnostische centra en zorggroepen van huisartsen die zorgaanbieder zijn volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Patiëntenfederatie Nederland heeft het model onderschreven. ZWF heeft de model Klachtenregeling overgenomen en aangepast aan haar organisatie.

Interne Klachtenregeling verduidelijkt het proces van klachtafhandeling

Een patiënt moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij de zorgverlener of de zorgaanbieder. De Wet bepaalt dat de zorgaanbieder daarvoor moet beschikken over een interne Klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Door een heldere klachtenprocedure is het voor de patiënt duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kunnen worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiele) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen. Mochten de patient en de zorgverlener er ondanks de mogelijkheden die deze klachtenregeling biedt, er samen niet uitkomen, dan verwijst deze regeling ook naar de geschilleninstantie of andere instanties.

Een goede klachtenprocedure biedt ZWF ook belangrijke informatie om de kwaliteit van de zorgverlening te optimaliseren.

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 3 van 10 |



## Inhoud

### Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 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>   |
| Uiting van Onvrede of klacht       | een uiting van onvrede of klacht kan betrekking hebben op: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen</li></ul> |
| Behandeling van uiting van Onvrede | patiënt en zorgverlener/zorgaanbieder proberen de uiting van onvrede laagdrempelig, efficiënt en zo goed mogelijk op te lossen met een bevredigend uitkomst als gevolg, al dan niet met hulp van de klachtenfunctionaris.   |
| Klachtenbehandeling                | de patiënt komt er niet uit met de zorgverlener of wil om voor hem moverende redenen een formeel antwoord op schrift van de zorgaanbieder. Dan start de klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder gebonden is aan wettelijke termijnen waarbinnen de klacht moet zijn afgerond.   |
| Klachtenfunctionaris               | de in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.  |
| Beklaagde                          | de persoon die op eigen titel of op basis van een 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.  |
| Patiënt                            | een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend.  |
| Geschil                            | een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.   |
| Oordeel                            | 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.   |
| Zorgverlener                       | een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent <sup>1</sup> .  |

<sup>1</sup> Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 4 van 10 |



Zorgaanbieder een instelling, dan wel een solistisch werkende zorgverlener. In deze regeling is de zorgaanbieder de Huisartsenpost West-Friesland (HAPWF)/Ketenzorg West-Friesland (KZWF).

## Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van uitingen van onvrede of klachten te bieden, gericht op het oplossen van de uiting van onvrede of de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het waar nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de zorg binnen de HAPWF/zorg binnen de KZWF te bevorderen.

## Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede<sup>2</sup>

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) (hierna klager) wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen;
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken.
3. Andere personen kunnen 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.
4. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de klager gewezen op de interne Klachtenregeling van de zorgaanbieder. 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 klager patiënt of diens vertegenwoordiger proberen samen met de beklaagde alsnog op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
5. De klager kan, indien zich de situatie voordoet dat hij zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.
6. De klager kan mondeling, telefonisch of schriftelijk zijn uiting van onvrede kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris.
7. Bij het indienen van een formele klacht kan de klager beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelinge) klacht.
8. Voor de formele klachtenbehandeling verwijst de klachtenregeling naar artikel 5.

---

<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.

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 5 van 10 |



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

#### Artikel 5 | Klachtbehandeling

1. Wanneer de klager vindt dat hij op zijn uiting van onvrede geen bevredigend antwoord heeft gekregen of hij wil om voor hem moverende redenen, een formeel standpunt van de zorgaanbieder, dan kan hij een klacht indienen.
2. Een formele klacht moet schriftelijk per e-mail, digitaal klachtenformulier of brief (voorzien van datum) worden ingediend bij de zorgaanbieder. Indien wenselijk kan de klager beroep doen op de klachtenfunctionaris bij het formuleren van de klacht.
3. De datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van start gaan.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
5. Na ontvangst van de schriftelijke klacht neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf dagen contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
6. 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.
7. De klager en de zorgaanbieder worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
8. 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.
9. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een schriftelijke reactie 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.
10. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
  - per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
  - De zorgaanbieder kan, in geval van dringende redenen, besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende redenen is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar een medewerker uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 6 van 10 |



11. 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 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 lid 1 van dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

### Artikel 7 | Termijnen

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 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 schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 5 lid 9 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ontvangen.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder 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 zorgaanbieder 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 om in samenspraak met de klager en zorgverlener of -aanbieder:
  - 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 uiting van onvrede tot klacht te formaliseren. Dat betekent dat de klacht dan volgens de officiële procedure van de klachtenregeling wordt behandeld. De klacht dient daartoe schriftelijk te worden ingediend;
  - de klager en beklaagde te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - de klager, indien wenselijk, 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 de beklaagde (zorgverlener en/of 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.
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

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 7 van 10 |



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 9 | Geschilleninstantie Eerstelijnszorg en overige instanties**

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, heeft de klager verschillende mogelijkheden om indien hij dat wil, andere instanties te benaderen.
2. De klager kan zijn klacht (geschil) schriftelijk indienen bij de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.
3. De klager dient binnen een jaar na het ontvangen oordeel van de zorgaanbieder zijn klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie.
4. Daarnaast behoudt de klager in alle gevallen de mogelijkheid om zich te wenden tot een daartoe geëigende instantie, zoals het Regionaal/Centraal Tuchtcollege, een rechterlijke instantie (Rechtbank, Gerechtshof etc.) of de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

### **Artikel 10 | Informatie**

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de Klachtenregeling voor iedereen, en patiënten in het bijzonder toegankelijk is, onder andere 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 zorgverleners en andere medewerkers over de Klachtenregeling en vraagt hen conform deze regeling te handelen en biedt waar nodig ondersteuning.

### **Artikel 11 | Kosten**

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in artikel 5 van deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Als de klager of de zorgaanbieder/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 wordt te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
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.

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 8 van 10 |





### **Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens**

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.
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.

### **Artikel 14 | Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling is met terugwerkende kracht op 1 januari 2017 vastgesteld door de HAPWF en KZWF en treedt per de datum voornoemd in werking.

### **Lijst van gebruikte afkortingen**

|       |  |
|-------|--|
| VKIG  | Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg |
| Wkkgz | Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg                   |
| PN    | Patiëntenfederatie Nederland                                 |
| LHV   | Landelijke Huisartsen Vereniging                             |
| NHG   | Nederlands Huisartsen Genootschap                            |

|                  |                   |                     |                        |                  |          |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02  |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02  |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1        |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 9 van 10 |

## Lijst met instanties

### *Geschilleninstantie*

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) is de instantie waar u terecht kunt wanneer de klachtenbehandeling en het bemiddelingsgesprek niet tot het herstel van de vertrouwensrelatie heeft geleid of voor een bevredigende oplossing hebben gezorgd.

### *Contactgegevens*

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg  
Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven  
T 088 0229100  
@ info@skge.nl  
I www.skge.nl

### Tuchtrecht

Een zorgverlener moet zorgvuldig werken en kwalitatief goede zorg leveren. Dat geldt niet alleen voor handelingen, maar ook voor het omgaan met patiënten en hun familieleden. Dit wordt getoetst via het tuchtrecht. In de wet BIG worden acht beroepen genoemd waarvoor het tuchtrecht geldt. Een patiënt die vindt dat een zorgverlener in gebreke blijft, kan een klacht indienen bij een regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg. Dit is geregeld in de wet BIG en in het Tuchtrechtbesluit.

De HAPWF valt onder het Regionaal Tuchtcollege Amsterdam.

### *Contactgegevens*

Regionaal Tuchtcollege Amsterdam  
(Noord-Holland en Utrecht)  
Postbus 84500  
1080 BN AMSTERDAM  
T 088 – 3712 500 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 16.00 uur)  
I www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

### Algemene informatie over klachten in de gezondheidszorg

I [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)

|                  |                   |                     |                        |                  |           |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|------------------|-----------|
| Naam document:   | Klachten regeling | Auteur:             | Klachtenfunctionaris   | Datum:           | 2017-02   |
| Status document: | Vastgesteld       | Document beheerder: | Kwaliteitsfunctionaris | Evaluatie datum: | 2019-02   |
| Versie:          | 1                 | Getoetst door:      | RvB                    | PPW              | 1         |
| Document nummer: | 1.012             | Vastgesteld door:   | RvB                    | Pagina:          | 10 van 10 |