



## **Klachtenreglement**

Auteur: Projectgroep Kwaliteit: Marieke Boekel, Marrit Rooda, Dafne Wildenburg en Michelle Spit  
Datum: 13-6-2018

## Voorwoord

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht een klachtenreglement te realiseren voor de behandeling van klachten van patiënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden. Voor de patiënt moet duidelijk zijn op welke wijze hij zijn klacht aan de orde kan stellen. B.V. HONK Groep heeft een ruime doelstelling bij de klachtenbehandeling: de klacht van de patiënt moet worden opgelost. Daartoe is de meest gebruikelijke vorm het bespreken van de onvrede tussen de betrokken zorgverlener en de klager. Daarnaast is het mogelijk om een klachtenfunctionaris te benaderen. Goede omgang met klachten van patiënten is een zaak van alle medewerkers, niet alleen van de klachtenfunctionaris. Daarbij gaat het, naast een zorgvuldige klachtenbehandeling, ook om een verbetering van de kwaliteit van de zorg. Dit is mogelijk omdat klachten centraal worden ingediend, geregistreerd en onderzocht. Aan de hand van bijvoorbeeld de uitkomsten van het onderzoek, kan het beleid van HONK worden aangepast.

Dit reglement is conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg (Wkkgz).

Dit reglement is gebaseerd op de model Klachtenregeling, opgesteld door de LHV, Ineen en NHG en vastgesteld met 'Patiëntenfederatie Nederland'.

## BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. Aangeklaagde: 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), doktersassistente, triagist of praktijkondersteuner.
- B. B.V. HONK Groep: Holdingorganisatie van de onderliggende organisaties: HONK Huisartsenpost, HONK Ketenzorg, HONK Ouderenzorg, HONK Personeel, HONK Facilitair Bedrijf en HONK Huisvesting.
- C. Directie: De groep personen die, in opdracht van de Raad van Bestuur, belast is met het leiden van de organisatie.
- D. Geschil: Een klacht, die na behandeling conform dit reglement, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost of indien de patiënt zich niet berust in de behandeling van de klacht.
- E. Klacht: Een schriftelijke of elektronische uiting van onvrede over:
- 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.
- F. Klachtenfunctionaris: De in het kader van deze klachtenregeling door de B.V. HONK Groep benoemde klachtenfunctionaris.
- G. Klager: De natuurlijke persoon die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de patiënt, een nabestaande van de overleden patiënt, dan wel een vertegenwoordiger van de patiënt (zie ook artikel 3, lid 7).
- H. 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.
- I. Minister van VWS: Minister van Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Samen met ziektekostenverzekeraars, aanbieders van zorg en patiëntenorganisaties zorgt het ministerie van VWS dat er genoeg gezondheidsvoorzieningen zijn en dat mensen voldoende keuzemogelijkheid hebben.
- J. Partijen: Klager en aangeklaagde(n) en/of eventuele gemachtigden en nabestaanden.

- K. Patiënt: Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie namens B.V. HONK Groep zorg wordt verleend.
- L. Raad van Bestuur: Het orgaan dat belast is met het bestuur van B.V. HONK Groep.
- M. Wkkgz: Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg. De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg.
- N. Zorgaanbieder: Zowel de natuurlijke persoon, als de rechtspersoon, welke beroepsmatig zorg verleent en tevens aangesloten is bij B.V. HONK Groep.
- O. Zorgverlener: De natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent en tevens aangesloten is bij B.V. HONK Groep.

## **DOELSTELLING VAN DE KLACHTBEHANDELING**

### **Artikel 2.**

Doelstellingen van de klachtbehandeling zijn:

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

## **INDIENEN VAN EEN KLACHT**

### **Artikel 3.**

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 het interne klachtenreglement van de zorgaanbieder. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de patiënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met de zorgverlener op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4. De patiënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat de patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris.. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris.
5. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de zorgaanbieder. Dit kan via de website [www.HONK.nu](http://www.HONK.nu), via een brief of e-mail.
6. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
7. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden (bijv. volmacht) worden aangeleverd waaruit blijkt dat de klager als vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt handelt.

## ONTVANKELIJKHEID

### Artikel 4.

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van dit klachtenreglement.
  - b. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van dit klachtenreglement 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.

## KLACHTBEHANDELING

### Artikel 5.

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht in een registratiesysteem, dat alleen voor de klachtenfunctionaris toegankelijk is, onder vermelding van de datum van binnenkomst van de klacht. Hieronder wordt verstaan bij een schriftelijk ingediende klacht: de datum van ontvangst per post of per e-mail door de zorgaanbieder. In het registratiesysteem wordt de klacht voorzien van een uniek nummer.
3. De klachtenfunctionaris luistert naar de klager, analyseert de klacht en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan de klager.
4. De klachtenfunctionaris onderzoekt wat de klager met de klacht beoogt en bespreekt met de klager de mogelijkheden om de klacht op te lossen.
5. 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.
6. De klager en de zorgaanbieder worden mondeling of schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

7. Indien gewenst door de klager en aangeklaagde organiseert de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek tussen partijen. De klachtenfunctionaris kan bij dit gesprek aanwezig zijn.
8. Tijdens het bemiddelingsgesprek (of voorafgaand in het geval de klachtenfunctionaris niet aanwezig is) wijst de klachtenfunctionaris de partijen op drie mogelijkheden:
  - a. de partijen proberen alsnog om in onderling overleg tot een oplossing van de klacht te komen en stellen – indien dat tot het gewenste resultaat leidt – een door beide partijen ondertekend verslag op, dat aan de klachtenfunctionaris zal worden aangeboden om de klacht als afgehandeld in het systeem te kunnen registreren.
  - b. de partijen maken gebruik van de mogelijkheid om het bemiddelingsgesprek in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris te vervolgen en –zo mogelijk succesvol– tot een oplossing van de klacht te komen. Indien daar behoefte aan is, legt de klachtenfunctionaris één en ander vast in een schriftelijk verslag. Waarna de klacht als afgehandeld in het systeem zal worden geregistreerd.
  - c. één van de partijen of beide partijen maken gebruik van de mogelijkheid zoals hierna onder punt 9 genoemd.
9. 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 heeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en zorgaanbieder.
10. Op verzoek ontvangt de klager na afloop van de klachtbehandeling een brief of e-mail 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.
11. De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang en het tijdsverloop van het bemiddelingstraject waar partijen de voorkeur aan hebben gegeven.
12. Waarbij er in goed overleg met beide partijen naar gestreefd wordt om de bemiddeling binnen 6 weken af te ronden. Omwille van de zorgvuldigheid kan de afhandeling meer tijd vergen. Dit zal in dat geval met beide partijen worden afgestemd.
13. 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 uitspraak dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
14. 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.

## **KETENZORG**

### **Artikel 6.**

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 of 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 artikel 6.1 plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## TERMIJNEN

### Artikel 7.

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 het klachtenreglement. 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. Op verzoek kan de klager een brief of e-mail (zoals bedoeld in artikel 5, lid 10 van dit klachtenreglement) ontvangen. Dit gebeurt zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend.
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.

## TAKEN VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS

### Artikel 8.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken en bevoegdheden:

1. Het bieden van een laagdrempelige opvang van klachten.
2. Het geven van voorlichting en advies over klachtenprocedures.
3. Het desgevraagd ondersteunen van de klager en aangeklaagde bij het zorgvuldig formuleren, vaststellen en/of indienen van de klacht en achterhalen wat de klager met de klacht beoogt (bijstand).
4. Het analyseren van de klacht.
5. Het inzien van aanvullende relevante (bewijs)stukken voor zover van belang voor de analyse van de klacht en mits partijen daartoe een schriftelijke machtiging hebben overlegd.
6. Het doen van eigen onderzoek naar de oorzaak en de aanleiding van de klacht.
7. Het onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.
8. Het bewaken van het klachtenproces.
9. Het in contact treden met andere partijen zoals bijvoorbeeld gesteld in artikel 5, lid 9 van dit klachtenreglement.
10. Het zonedig inschakelen van externe partijen.

## BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS

### Artikel 9.

1. 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.
2. De klachtenfunctionaris kan, met goedkeuring van de patiënt en in het kader van de klachtenprocedure, personen binnen de instelling verzoeken mondelinge en/of schriftelijke informatie te verschaffen, om aldus relevante informatie met betrekking tot de klacht te verzamelen.

3. De klachtenfunctionaris kan naar aanleiding van ontvangen klachten ongevraagd advies uitbrengen aan de directie met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg. Eventuele inhoudelijke gegevens zullen anoniem worden gepresenteerd.
4. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede de zorgverlener, voor zover deze bij de klachten betrokken is. 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.
5. 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.
6. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

## GEHEIMHOUDING

### Artikel 10.

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 artikel 10, lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

## INFORMATIE

### Artikel 11.

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.
2. De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## KOSTEN

### Artikel 12.

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in 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.



## VERANTWOORDING

### Artikel 13.

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een jaarlijkse geanonimiseerde rapportage over het aantal klachten dat is ingediend, alsmede over de aard en inhoud van deze klachten.
2. Bij voorkeur wordt in deze jaarlijkse rapportage aangegeven of klachten aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening, welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn genomen en/of welke adviezen zijn gegeven.

## GESCHILLENINSTANTIE EERSTELIJNSZORG

### Artikel 14.

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 waar de zorgaanbieder bij is aangesloten. De klachtbehandeling wordt daarmee als 'afgehandeld' beschouwd.

## WERKINGSFEER VAN HET KLACHTREGLEMENT

### Artikel 15.

1. Dit reglement kan alleen door de directie van HONK worden gewijzigd.
2. De bepalingen van dit reglement blijven van kracht voor de behandelaren die geen deel meer uitmaken van HONK, indien zij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, waren aangesloten bij HONK.

## VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

### Artikel 16.

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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende 3 jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## INWERKINGTREDING

### Artikel 17.

Dit gewijzigde klachtenreglement is vastgesteld door de directie van HONK en is in werking getreden op 1 januari 2017, waarmee het vorige reglement is komen te vervallen.

## SLOTBEPALING

### Artikel 18.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris in overleg met partijen, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.