

Klachtenregeling
Huisartsenposten De Limes
Eerstelijnszorg

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 Huisartsenposten De Limes, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan;
 - een uiting van ongenoegen over de weigering van huisartsenposten De Limes om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
- c) Klachtenfunctionaris: de in het kader van deze klachtenregeling door huisartsenposten De Limes aangewezen persoon.
- d) Klachtenregeling Huisartsenposten De Limes: onderhavige klachtenregeling.
- e) Interne klachtenregeling: klachtenregeling welke door huisartsenposten De Limes is opgesteld en ingebed is in de organisatie.
- f) Aangeklaagde: de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij huisartsenposten De Limes dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van huisartsenposten De Limes verricht, bijvoorbeeld een huisarts (in opleiding), een doktersassistente of een 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 berust daarin niet.
- 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) Zorgverlener: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- k) Zorgaanbieder: huisartsenposten De Limes.

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling van huisartsenposten de Limes

De Klachtenregeling 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 huisartsenzorg 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 huisartsenposten De LIMES.
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.
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 bij voorkeur schriftelijk bij de klachtenfunctionaris worden ingediend. Dit kan door het invullen en verzenden van het digitale klachtenformulier op de website. Daarnaast kan de klacht door middel van een brief en /of een email kenbaar worden gemaakt bij huisartsenposten De LIMES.
7. De schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en er moet tenminste het volgende in staan:
 - naam, adres en telefoonnummer van degene die klaagt;
 - de datum van verzending van de klacht;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - 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 huisartsenposten De LIMES en zodoende door de klachtenfunctionaris is ontvangen, dan wel de dag waarop de klachtbrief is ontvangen door huisartsenposten De LIMES, 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 huisartsenposten De LIMES 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:
 - een klacht betrekking heeft op een 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;
 - 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 huisartsenposten De LIMES 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 geklaagde 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 de geklaagde.
5. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de klachtenfunctionaris 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:
 - met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
 - per de datum waarop 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 huisartsenposten De LIMES een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de klachtenregeling.
2. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 5 van de klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij huisartsenposten De LIMES 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 en huisartsenposten De LIMES:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of
 - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de diverse mogelijkheden;
 - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - 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 geklaagde. 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. De leidinggevende zal er ervoor zorg dragen dat een plaatsvervangende klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. Huisartsenposten De LIMES 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, Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

Artikel 9 | Informatie

1. Huisartsenposten De LIMES draagt er zorg voor dat bij het algemene publiek en patiënten in het bijzonder de informatie omtrent de klachtenregeling wordt bekend gemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van informatiefolders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling.
2. Huisartsenposten De LIMES informeert de bij hem werkzame zorgverleners en anderen over de klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 10 | Kosten

1. 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 de zorgaanbieder.
3. Als de klager of de huisartsenposten De LIMES/de 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 huisartsenposten De LIMES aangewezen digitale systeem.
2. Huisartsenposten De LIMES 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

Deze versie van de klachtenregeling huisartsenposten de Limes is op 30 maart 2022 vastgesteld en treedt per datum voornoemd in werking.