

# Klachtenreglement Doktersdienst Groningen

## 1 November 2006

Inhoudsopgave	Pagina
<b>I. Algemeen</b>	
Begripsbepalingen	4
Uitgangspunten bij de klachtenregeling	5
Doelstellingen van de klachtenregeling	5
Bekendmaking en informatie over de klachtenregeling	6
Inbrengen van een klacht	7
Algemene bevoegdheid klachtenfunctionaris en klachtencommissie	8
<b>II. Klachtenopvang (ondersteuning en bemiddeling)</b>	
Instelling functie klachtenopvang (klachtenfunctionaris) en bereikbaarheid	9
Taken klachtenfunctionaris	9
Bevoegdheden klachtenfunctionaris	10
Bemiddeling	10
<b>III. Klachtenbehandeling</b>	
Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie	12
Duur van het lidmaatschap van de klachtencommissie	13
Ontvankelijkheid van een klacht en bevoegdheid van de klachtencommissie	13
Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie	14
Werkwijze van de klachtencommissie na ontvangst van een klacht	15
Werkwijze van de klachtencommissie bij onderzoek en beoordeling van een klacht	16
Uitspraak van de klachtencommissie	17
Reactie op de uitspraak	17
Stopzetting van de procedure	18
Bijeenkomsten van de klachtencommissie	18
Geheimhouding, verschoning en wraking	19

#### IV. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

Dossiervoering en registratie	20
Rapportages	21
Overleg naar aanleiding van rapportages	21
Signalering en (on)gevraagd advies	22
Monitoring van kwaliteitsverbetering	22

#### V. Slotbepalingen

Onvrede over de klachtenregeling / mogelijkheden van beroep	23
Vergoedingen en kosten	23
Evaluatie en herziening	24

## I. Algemeen

### Begripsbepalingen

#### Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. zorgaanbieder:

In het kader van deze klachtenregeling is de zorgaanbieder de Vereniging Doktersdiensten Groningen (DDG), in deze vertegenwoordigd door de directie van de DDG.

De rechten en plichten die de via de DDG werkzame huisartsen hebben als zorgaanbieder zijn gecombineerd met het zorgaanbiederschap van de DDG, voor zover het hun handelen vanuit de DDG betreft.<sup>1</sup>

b. klacht:

uiting van onvrede over het handelen of nalaten van de DDG en de voor deze werkzame personen (inclusief de waarnemende huisartsen) ten dienste van de individuele patiënt.

c. klager:

natuurlijk persoon die zich voor de verstrekking van zorg aan hem tot de DDG wendt of heeft gewend.

Als klager kunnen ook optreden: de door de patiënt aangewezen vertegenwoordiger, de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de zaakwaarnemer voor de patiënt die niet zelf zijn zaken kan behartigen, een nabestaande van een inmiddels overleden patiënt.

d. aangeklaagde:

de persoon, de DDG of een deel van de DDG waartegen de klacht zich richt.

e. klachtenopvang:

het geven van ondersteuning (informatie, advies, bijstand) bij het aan de orde stellen van een klacht.

f. klachtenbemiddeling:

activiteiten door een neutrale tussenpersoon die er toe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen of een voor klager en aangeklaagde bevredigende regeling wordt bereikt.

---

1. In onderdeel III van dit klachten reglement is ook sprake van andere zorgaanbieders die aangesloten kunnen zijn bij de klachtencommissie DDG

g. klachtenbehandeling:

Onderzoek naar de klacht door de klachtencommissie DDG, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak die een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht(onderdelen) en eventueel aanbevelingen over te nemen maatregelen omvat.

h. klachtenfunctionaris:

De door de DDG aangewezen persoon die aan klagers ondersteuning biedt bij het aan de orde stellen van klachten en zo mogelijk ook optreedt als bemiddelaar.

i. klachtenbemiddelaar:

De neutrale tussenpersoon die met instemming van klager en aangeklaagde de bemiddeling bij de betreffende klacht op zich neemt.

j. klachtencommissie DDG:

De door de DDG aangewezen onafhankelijke klachtencommissie die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten over de DDG en de voor deze werkzame personen.

k. KHG:

Klachtencommissie Huisartsenzorg Groningen; de klachtencommissie van de Districts Huisartsen Vereniging Groningen.

l. Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG):

Een instantie die zich toelegt op het informeren, het adviseren en het ondersteunen van klagers bij het aan de orde stellen van klachten. Zij is gelieerd aan Zorgbelang Groningen. In het kader van deze klachtenregeling is dit het IKG te Groningen.

## Uitgangspunten bij de klachtenregeling

### Artikel 2

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. De klager bepaalt, eventueel na advies hierover, welke klachten hij via welke instantie inbrengt.
- b. Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde, al dan niet met inzet van een klachtenfunctionaris of –bemiddelaar.
- c. Er is sprake van een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- d. De personen en instanties die uitvoering geven aan deze klachtenregeling stellen zich onafhankelijk en

- onpartijdig op.
- e. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig.
  - f. Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om zich te laten vertegenwoordigen en/of te ondersteunen tijdens een procedure in het kader van deze klachtenregeling.
  - g. Binnen de klachtenregeling en in het bijzonder bij de klachtenbemiddeling en –behandeling geldt het beginsel van hoor en wederhoor (recht van klager en aangeklaagde om hun standpunt in te brengen, om kennis te nemen van elkaars standpunt en daarop te kunnen reageren, om kennis te nemen van de stukken waarop de bemiddeling en behandeling is gebaseerd).
  - h. Zorgvuldige en vertrouwelijke omgang met en registratie van alle gegevens over de klager, aangeklaagde, zorgaanbieder en de gevolgde procedures. Dit gebeurt overeenkomstig de eisen die door de wet gesteld worden

## **Doelstellingen van de klachtenregeling**

### **Artikel 3**

De klachtenregeling heeft als doelstellingen:

- a. Bescherming van de rechtspositie van de patiënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden.
- b. Bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de huisartsenzorg in brede zin en de zorg vanuit de DDG in het bijzonder.
- c. Het zo mogelijk bijdragen aan een oplossing van problemen die de individuele patiënt via zijn klacht aan de orde stelt.
- d. Het creëren van een mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en op gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.

## **Bekendmaking en informatie over de klachtenregeling**

### **Artikel 4**

- lid 1 De bij deze klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling bij patiënten en hun naasten, via schriftelijke en mondelinge informatie.
- lid 2 De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de voor hem werkzame personen bekend zijn met de klachtenregeling en in staat zijn om patiënten/klagers adequaat hiernaar te verwijzen.

- lid 3 De bij de uitvoering van deze klachtenregeling betrokken instanties (klachtenfunctionaris, bemiddelaar, klachtencommissie) lichten klagers actief voor over de klachtenregeling van de DDG als geheel en over hun eigen functie en werkwijze.

## Inbrengen van een klacht

### Artikel 5

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde of diens leidinggevende om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Wanneer deze bespreking niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wijst de aangeklaagde/leidinggevende klager op het bestaan van deze klachtenregeling.
- lid 3 Indien de klager optreedt namens een patiënt of namens diens nabestaande moet deze patiënt c.q. nabestaande daartoe schriftelijk toestemming verlenen.
- lid 4 Bij het aan de orde stellen van de klacht, het eventueel op schrift stellen van de klacht en bij de verdere procedure kan de klager een beroep doen op ondersteuning door de klachtenfunctionaris.
- lid 5 Wanneer de klager – eventueel met bijstand – niet met de aangeklaagde tot een oplossing komt of denkt te kunnen komen, kan hij de klacht via de klachtencommissie doen behandelen.
- lid 6 Een klacht gericht aan de klachtencommissie moet schriftelijk worden ingebracht met vermelding van de naam van de klager/patiënt, (zo mogelijk) de naam van de aangeklaagde(n), de toedracht en de inhoud van de klacht.
- lid 7 Bij het rechtstreeks inbrengen van de klacht bij de klachtencommissie ontvangt de klager informatie over de mogelijkheden om de klacht af te handelen via klachtenbemiddeling.
- lid 8 Na het inbrengen van een klacht via/bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie wordt de klacht voorgelegd aan de aangeklaagde en eventuele andere bij de klachtenprocedure betrokkenen. De klager wordt hierover tevoren geïnformeerd zodat hij de mogelijkheid heeft hiertegen bezwaar in te brengen.
- lid 9 De klager behoudt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), het tuchtcollege, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

## Algemene bevoegdheid klachtenfunctionaris en klachtencommissie

### Artikel 6

- lid 1 De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zijn uitsluitend bevoegd indien de klacht is gericht tegen de DDG of een persoon die voor deze werkzaam is (geweest). Dit laat onverlet de bevoegdheid van de klachtencommissie tot behandeling van klachten over andere bij haar aansloten zorgaanbieders.
- lid 2 Klachtenfunctionaris en klachtencommissie zijn niet bevoegd tot het in behandeling nemen van een schadeclaim.
- lid 3 Indien de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie niet bevoegd is, informeert deze de klager hierover met vermelding van de reden en verwijst deze de klager zo mogelijk naar het juiste adres voor indiening van de klacht.
- lid 4 In bijzondere omstandigheden kan de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie voorstellen om de afhandeling van een klacht, waartoe zij formeel wel bevoegd is, over te dragen aan een andere klachteninstantie.
- De overdracht van de afhandeling dient te gebeuren met instemming van klager en aangeklaagde.
- lid 5 De klachtencommissie kan gewichtige redenen hebben om een klacht jegens een persoon die niet is aangesloten bij deze klachtenregeling in behandeling te nemen.

## II. Klachtenopvang (ondersteuning en bemiddeling)

### Instelling functie klachtenopvang (klachtenfunctionaris) en bereikbaarheid

#### Artikel:7

- lid 1 De DDG wijst een persoon aan die belast wordt met de eerste opvang en de ondersteuning van klagers (klachtenfunctionaris). Deze persoon kan eventueel werkzaam zijn voor meerdere zorgaanbieders.
- lid 2 De DDG stelt de klachtenfunctionaris in staat om onafhankelijk en onpartijdig zijn werkzaamheden te verrichten. De functie van klachtenfunctionaris is niet verenigbaar met de functie van leidinggevende en wordt bij voorkeur niet gecombineerd met een hulpverlenende functie bij de DDG.
- lid 3 De DDG voorziet in adequate telefonische bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris en voorziet in de mogelijkheid om in dringende gevallen bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris op andere wijze de eerste opvang van de klager te (doen) verzorgen.
- lid 4 De klachtenfunctionaris draagt na ontvangst van een klacht of nadat een klager zich meldt bij de DDG binnen 5 werkdagen zorg voor een eerste reactie.
- lid 5 De afhandeling van een klacht via/door de klachtenfunctionaris vindt plaats binnen een termijn van 1 maand. Bij afwijking van deze termijn buiten toedoen van klager worden klager en aangeklaagde hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van de reden en het noemen van een nieuwe termijn.

### Taken klachtenfunctionaris

#### Artikel 8

De klachtenfunctionaris heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken:

- a. De eerste opvang en het aanhoren van klagers die zich bij de DDG melden.
- b. Het screenen van klachtmeldingen door medewerkers van de DDG en het nemen van passende actie hierop.
- c. Informeren en adviseren van klagers over mogelijkheden voor (interne of externe) afhandeling van een klacht.
- d. Begeleiden van klager bij het bespreken van de klacht met een aangeklaagde of leidinggevende.
- e. Bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op verzoek van klager of aangeklaagde en met instemming van klager en aangeklaagde.
- f. Informeren van aangeklaagde over patiëntenrechten.

- g. Verwijzen van klager en aangeklaagde naar geëigende instanties en functionarissen voor bijstand.
- h. Ondersteunen van klager bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
- i. Afstemmen met de klachtencommissie en met andere bij de klachtenregeling betrokkenen; dit met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.
- j. Bijhouden bij elke zaak van een klachtdossier en van een klachtenregistratie.
- k. Signaleren van structurele tekortkomingen en adviseren van de zorgaanbieder en bij de klachtenregeling betrokkenen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

## **Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

### **Artikel 9**

Bij de uitvoering van deze taken heeft de klachtenfunctionaris de volgende bevoegdheden:

- a. Het raadplegen van bepaalde delen van de interne administratie van de DDG ten behoeve van het achterhalen van namen en adresgegevens van klager, patiënt en aangeklaagde.
- b. Het op verzoek van klager beschikbaar stellen van de naam van een aangeklaagde – aan de klager zelf en/of aan de klachtencommissie - tenzij dit in strijd is met de privacy of de veiligheid van de aangeklaagde.
- c. Het inwinnen van informatie over de (toedracht van de) klacht bij aangeklaagde en andere betrokkenen, mits de patiënt daartoe toestemming heeft verleend.
- d. Het desgevraagd (doen) verstrekken van inzage of kopie van - een deel van - het dossier, mits de patiënt daartoe toestemming heeft gegeven en nadat de dossierhouder hierin is gekend.
- e. Het op diens verzoek begeleiden van klager bij contacten met de aangeklaagde.
- f. Gevraagd en ongevraagd adviseren van de directie en leidinggevenden van de DDG en de aan de DDG verbonden kwaliteitscommissie en/of kwaliteitsfunctionaris.

## **Bemiddeling**

### **Artikel 10**

- lid 1 De DDG kan besluiten tot het aanwijzen van personen die op deskundige wijze de functie van bemiddelaar (kunnen) vervullen en als neutrale tussenpersoon een bemiddelingsgesprek tussen klager en aangeklaagde begeleiden.

- lid 2 Klachtenfunctionaris en klachtencommissie zijn bevoegd om – indien aanwezig en zonodig – zo'n bemiddelaar in te schakelen bij de afhandeling van een klacht.
- lid 3 Inschakeling van de bemiddelaar is slechts mogelijk op verzoek van de klager en met instemming van de aangeklaagde.
- lid 4 De bemiddelaar is onpartijdig en is niet op enige wijze betrokken bij de klachtenopvang of –behandeling in de betreffende zaak.
- lid 5 De bemiddeling start binnen 1 week nadat de afspraak hiertoe met klager en aangeklaagde is gemaakt en wordt in principe binnen de termijn van 1 maand afgerond.
- lid 6 De bemiddelaar ontvangt informatie van de klachtenfunctionaris of klachtencommissie voor zover dit relevant is voor de bemiddeling en voor zover klager en aangeklaagde daartoe toestemming hebben gegeven.
- lid 7 De bemiddelaar is gehouden aan een vertrouwelijke omgang met datgene waarvan hij in het kader van zijn bemiddeling kennis neemt. Hij doet hierover geen mededeling aan anderen behoudens berichtgeving bij afsluiting van de bemiddeling aan de instantie via welke hij is ingeschakeld.
- lid 8 De bemiddelaar informeert de instantie die hem heeft ingeschakeld (klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie) schriftelijk over afloop en resultaat van de bemiddeling. Klager en aangeklaagde ontvangen hiervan een afschrift.
- lid 9 Na afloop van de bemiddeling verzoekt de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie de klager om te laten weten of en zo ja, hoe hij de klachtenprocedure wilt voortzetten.
- lid 10 De instantie via welke de bemiddelaar is ingeschakeld draagt zorg voor registratie van de gegevens over de bemiddeling.

### III. Klachtenbehandeling

#### Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

##### Artikel 11

lid 1 De klachtencommissie heeft de volgende samenstelling:

- een onafhankelijk voorzitter
- twee geregistreerde huisartsen
- een bij de DDG werkzame assistente
- een extern lid op voordracht van Zorgbelang Groningen

Zonodig wordt voor elk lid een plaatsvervangend lid benoemd.

lid 2 De klachtencommissie beschikt intern over de voor de klachtenbehandeling benodigde deskundigheid inzake professionele en organisatorische aspecten van de huisartsenzorg in algemene zin, medisch-technische aspecten, het werk van assistenten, patiëntenrechten en juridisch procedurele aspecten.

lid 3 De klachtencommissie beschikt extern over aanvullende deskundigheid inzake specifieke aspecten van de huisartsenzorg (inhoud en organisatie) en bij de huisartsenzorg betrokken disciplines. Daartoe worden zonodig vaste adviseurs van de klachtencommissie benoemd.

lid 4 De DDG stelt, eventueel samen met andere zorgaanbieders, een profiel vast voor de te benoemen leden, gehoord hebbende de relevante instanties.

lid 5 Personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de klachtenopvang door een IKG en personen die werkzaam zijn in het bestuur of bij het bureau van Zorgbelang Groningen, DHV, KHG of de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders (daaronder begrepen de DDG) zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.

lid 6 De DDG benoemt de (plaatsvervangend) leden van de klachtencommissie conform het overeengekomen profiel.

lid 7 De (plaatsvervangende) leden alsmede de (vaste) adviseur(s) van de klachtencommissie zijn benoemd op persoonlijke titel en handelen zonder last of ruggespraak.

lid 8 De DDG benoemt ter ondersteuning van de werkzaamheden van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris.

## Duur van het lidmaatschap van de klachtencommissie

### Artikel 12

- lid 1 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van 5 jaar benoemd. De voorzitter is éénmaal herbenoembaar.
- lid 2 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden van de commissieleden op.
- lid 3 Een lid kan vrijwillig terugtreden. De DDG draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.

## Ontvankelijkheid van een klacht en bevoegdheid van de klachtencommissie

### Artikel 13

- lid 1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
- de klacht geen betrekking heeft op één van de in artikel 1 sub b omschreven zaken;
  - de klacht niet is ingediend door één van de in artikel 1 sub c genoemde personen;
  - de klacht geen betrekking heeft op de in artikel 1 sub a en sub d bedoelde persoon/personen of organisaties;
  - een gelijke klacht van klager nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
  - de klacht al eerder bij de klachtencommissie in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan die een nieuwe behandeling door de klachtencommissie noodzakelijk maken.
- lid 2 Indien een klacht (tevens) een schadeclaim betreft, doet de commissie geen uitspraak over de eventuele aansprakelijkheid van betrokken personen; de commissie beperkt zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de aan de claim ten grondslag liggende klacht.
- lid 3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen; deze worden wel geregistreerd.

### Artikel 14

Als de klacht niet ontvankelijk is, ontvangt de klager hierover binnen twee wekenschrijftelijk bericht; dit gebeurt onder vermelding van de reden(en) en zo mogelijk met informatie over de wijze waarop wel behandeling van de klacht mogelijk is.

## Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

### Artikel 15

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het (doen) voorlichten van patiënten, zorgaanbieders, klagers, aangeklaagden en andere belanghebbenden over de klachtenregeling in algemene zin en de klachtenbehandeling in het bijzonder.
- b. Het in ontvangst nemen van klachten.
- c. Het afstemmen met klager over de wijze van afhandeling van de klacht die aansluit bij diens doelen en verwachtingen en het zonodig verwijzen van klager naar een andere meer geëigende instantie.
- d. Het zo mogelijk en met instemming van klager en aangeklaagde inschakelen van een bemiddelaar.
- e. Het binnen een bepaalde termijn behandelen van klachten die een klager schriftelijk heeft ingediend.
- f. Het schriftelijk en/of mondeling horen van partijen, met inachtneming van het uitgangspunt van hoor en wederhoor.
- g. Het op basis van onderzoek komen tot een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht en zo mogelijk het doen van aanbevelingen aan de zorgaanbieder over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- h. Het (doen) registreren van klachten en het uitbrengen van periodieke geanonimiseerde rapportages;
- i. Het signaleren van structurele tekortkomingen in de huisartsenzorg en het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan het bestuur van de DDG;
- j. Het conform artikel 2a van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector melden van klachten die een ernstige situatie van structurele aard betreffen aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen.
- k. Het ter uitvoering van haar taken, voor zover nodig, afstemmen van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en instanties die een taak hebben bij de afhandeling van klachten van patiënten.

## Artikel 16

De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar functie en taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de klager met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.  
Dit gebeurt met inachtneming van het uitgangspunt zoals vastgelegd in artikel 2 sub h.
- b. Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- c. Het inschakelen van adviseurs en deskundigen.
- d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders.

## Werkwijze van de klachtencommissie na ontvangst van een klacht

### Artikel 17

- lid 1 Na ontvangst van de klachtbrief ontvangt de klager binnen 1 week een ontvangstbevestiging en nadere informatie over de procedure. Daarbij wordt tevens de schriftelijke machtiging (voor het opvragen van informatie, zonodig ook voor vertegenwoordiging) geregeld.  
Zonodig wordt in deze fase telefonisch contact met klager opgenomen.
- lid 2 Betreft de klacht de DDG of een voor deze werkzame persoon dan verschaft de klachtenfunctionaris aan de klachtencommissie die gegevens die voor de afhandeling van de klacht noodzakelijk zijn.
- lid 3 Binnen 2 weken beslist de klachtencommissie over haar bevoegdheid en over de ontvankelijkheid van klager in zijn klacht.
- lid 4 Wanneer de inhoud van de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt klager in de gelegenheid gesteld opheldering te verschaffen.
- lid 5 Voor zover is gebleken dat de klager openstaat voor bemiddeling, wordt de bereidheid van de aangeklaagde hiertoe gepeild. Bij voldoende bereidheid wordt de zaak aan een bemiddelaar overgedragen, waarbij partijen afspreken welke informatie de bemiddelaar overgedragen krijgt.  
Zonodig wordt in deze fase telefonisch contact met de aangeklaagde opgenomen. Zie verder artikel 10 van dit reglement.
- lid 6 Vanaf het moment dat afstemming met klager heeft plaatsgevonden en duidelijk is dat bemiddeling niet (meer) aan de orde is, start de formele behandelingstermijn van de klacht. Deze termijn bedraagt 3 maanden of zoveel korter als mogelijk is.

- lid 7 Bij (verwachte) overschrijding van deze behandelingstermijn doet de klachtencommissie klager en aangeklaagde alsmede zorgaanbieder mededeling hiervan, met vermelding van de reden voor overschrijding en het noemen van een nieuwe termijn.
- lid 8 Ingeval sprake is van meerdere aangeklaagde(n) verzoekt de klachtencommissie deze in te stemmen met gezamenlijke behandeling. Bij bezwaar hiertegen van tenminste een aangeklaagde gaat de klachtencommissie over tot gescheiden behandeling tenzij hierdoor de mogelijkheid tot behandeling van de klacht in het geding komt. In dat geval weegt het belang van klachtenbehandeling zwaarder dan het belang van privacy van de betrokken aangeklaagden.

### **Werkwijze van de klachtencommissie bij onderzoek en beoordeling van een klacht**

#### **Artikel 18**

- lid 1 Indien bemiddeling van een klacht niet zinvol is, niet mogelijk is of niet gewenst wordt dan wel de klager na bemiddeling behandeling van de klacht wenst, gaat de klachtencommissie tot onderzoek over.
- lid 2 Het onderzoek vindt plaats met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor. Beide partijen – klager en aangeklaagde(n) – worden in de gelegenheid gesteld om hun standpunt in te brengen en op elkaars standpunt te reageren. Partijen worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van de stukken en informatie die de klachtencommissie in het kader van haar onderzoek verzamelt en bij haar oordeelsvorming betreft.
- lid 3 Binnen een week na het starten van de formele behandelingstermijn wordt aan aangeklaagde(n) een afschrift van de klacht en relevante informatie gezonden met het verzoek daarop te reageren.
- lid 4 Bij verzoeken om een reactie hanteert de klachtencommissie steeds een termijn van 2 weken.
- lid 5 Partijen hebben het recht om de klachtencommissie te verzoeken om verklaringen van eigen getuigen, deskundigen en relevante stukken tot het onderzoek toe te laten. Indien de klachtencommissie een dergelijk verzoek afwijst, ontvangt de betrokken partij een schriftelijke toelichting op dit besluit.
- lid 6 De klachtencommissie kan in het kader van haar onderzoek getuigen om een verklaring vragen, relevante stukken opvragen en deskundigen raadplegen. Partijen worden hierover geïnformeerd. Zij ontvangen een afschrift van de door de klachtencommissie verworven informatie.
- lid 7 Klager en aangeklaagde(n) hebben het recht om hun standpunt nader toe te lichten in een hoorzitting.
- lid 8 Ten minste één week voor de hoorzitting ontvangt klager een kopie van de reactie(s) van aangeklaagde(n)

- lid 9 De klachtencommissie beslist over de wenselijkheid en inrichting van een hoorzitting (afzonderlijk of gezamenlijk horen van partijen), daarbij rekening houdend met de wensen van betrokken partijen.
- lid 10 Tijdens een hoorzitting hebben partijen het recht zich te laten vertegenwoordigen door een gemachtigde en/of zich te laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
- lid 11 Indien partijen, na een uitnodiging daartoe door de commissie, te kennen geven geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling, doet de commissie de klacht af op basis van de haar bekende stukken.
- lid 12 Na afronding van het onderzoek komt de commissie tot een oordeel. Dit wordt vervat in een schriftelijke uitspraak.

### **Uitspraak van de klachtencommissie**

#### **Artikel 19**

- lid 1 De uitspraak van de klachtencommissie bevat een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht in al haar onderdelen alsmede eventuele aanbevelingen. In de uitspraak zijn tevens vermeld: klager en aangeklaagde(n); bij de behandeling betrokken leden van de klachtencommissie, de gevolgde procedure (waaronder termijnen, hoor en wederhoor en geraadpleegde bronnen); de standpunten van partijen; verdere uit onderzoek verkregen informatie.
- De uitspraak is voorzien van een datum en ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris.
- lid 2 De uitspraak (oordeel en aanbevelingen) van de klachtencommissie is juridisch niet bindend.
- Voor de betrokken zorgaanbieder is het oordeel van de klachtencommissie wel bindend in die zin dat hij dit respecteert en niet op eigen gezag herziet; de aanbevelingen van de klachtencommissie hebben voor de zorgaanbieder de status van zwaarwegend advies.
- lid 3 De klachtencommissie zendt de uitspraak aan klager, aangeklaagde(n), alsmede de betrokken zorgaanbieder voor zover deze een ander is dan de aangeklaagde.

### **Reactie op de uitspraak**

#### **Artikel 20**

- lid 1 De zorgaanbieder (in geval van klachten over de DDG in deze vertegenwoordigd door de directie van de DDG) draagt zorg voor een reactie op de uitspraak van de klachtencommissie.
- lid 2 Wanneer de zorgaanbieder niet tevens de aangeklaagde is, overlegt de zorgaanbieder met aangeklaagde alvorens tot een reactie op de uitspraak te komen. In onderling overleg kan besloten worden dat de reactie van de aangeklaagde bij de reactie van de zorgaanbieder wordt gevoegd.

- lid 3 Ingeval de aangeklaagde de hoedanigheid heeft van via de DDG werkzame huisarts vindt de reactie van de DDG plaats conform de daartoe in de overeenkomst tussen DDG en waarnemer gemaakte afspraken.
- lid 4 De zorgaanbieder stuurt de reactie op de uitspraak binnen 1 maand op schrift aan klager, aangeklaagde (voorzover dit een andere is dan de zorgaanbieder) en klachtencommissie.
- Hij geeft in zijn reactie aan of, en zo ja, welke maatregelen hij zal (doen) nemen en op welke termijn. Indien de zorgaanbieder geen maatregelen zal nemen, dient hij de reden hiervoor mee te delen.
- lid 5 Bij afwijking van de in het voorgaande lid genoemde termijn doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie. Hij noemt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken. Deze uitgestelde termijn bedraagt ten hoogste 1 maand.

## Stopzetting van de procedure

### Artikel 21

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen indien klager de klacht intrekt of indien na bemiddeling of na overleg met klager blijkt dat deze afziet van verdere behandeling.
- lid 2 Wanneer een externe instantie de klacht in behandeling neemt, bespreekt de klachtencommissie met de klager of, en zo ja, voor welke onderdelen deze de klachtenbehandeling via de klachtencommissie wil voortzetten.
- lid 3 Van het niet verder behandelen van een klacht of onderdelen daarvan wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager, aangeklaagde en zorgaanbieder.

## Bijeenkomsten van de klachtencommissie

### Artikel 22

- lid 1 De klachtencommissie komt tenminste een maal per jaar bijeen en verder zo vaak als de voorzitter of de meerderheid van de overige leden dat nodig acht.
- lid 2 De bijeenkomsten van de klachtencommissie hebben een besloten karakter.

## Geheimhouding, verschoning en wraking

### Artikel 23

- lid 1 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- lid 2 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een collega uit de huisartsgroep of het werkteam van een commissielid, onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van de klacht.
- In dat geval zal een ander lid in diens plaats treden.
- lid 3 Een lid van de klachtencommissie trekt zich terug indien zijn objectiviteit niet gewaarborgd is. In dat geval zal een ander lid in diens plaats treden.
- Bij verschil van inzicht beslist de voorzitter.
- lid 4 Een lid van de klachtencommissie dat als bemiddelaar is opgetreden, is niet bevoegd om aan de behandeling van dezelfde klacht deel te nemen.
- lid 5 Klager, aangeklaagde en leden van de klachtencommissie kunnen met opgaaf van redenen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. De voorzitter beslist over honorering van het bezwaar. Bij honorering treedt een ander lid uit dezelfde geleding in de plaats van het gewraakte lid.*

## IV. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

### Dossiervoering en registratie

#### Artikel 24

- lid 1 Klachtenfunctionaris en klachtencommissie stellen van elke bij hen ingebrachte klacht een dossier op.
- lid 2 Van elke ingebrachte klacht vindt registratie plaats van kerngegevens. De daarbij door diverse betrokkenen gebruikte registratiesystematiek laat bundeling en onderlinge vergelijking van deze kerngegevens toe.
- lid 3 Bij de dossiervoering en registratie is de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager, aangeklaagde en (voor zover van toepassing) van zorgaanbieder(s) gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen.
- lid 4 Geregistreerde klager en aangeklaagde(n) hebben recht op inzage en kopie, evenals recht op aanvulling, correctie of vernietiging van de over hen vastgelegde gegevens.
- lid 5 De klachtdossiers worden beheerd door degene die dit dossier aanlegt en bijhoudt, respectievelijk de klachtenfunctionaris en klachtencommissie.  
De uit deze klachtdossiers opgestelde klachtenregistratie wordt beheerd door de klachtenfunctionaris respectievelijk de klachtencommissie.
- lid 6 Houder van de klachtdossiers en -registratie zijn de resp. bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders.
- lid 7 Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers en -registraties is voorbehouden aan de beheerder(s), met dien verstande dat zij alleen toegang hebben tot de door henzelf aangelegde en onderhouden dossiers/registratie.
- lid 8 Geanonimiseerde gegevens worden alleen na toestemming van de resp. beheerders verstrekt.
- lid 9 De beheerders verstrekken tot de persoon of tot de zorgaanbieder herleidbare gegevens alleen onder voorwaarde dat betrokkenen (klager, aangeklaagde en/of zorgaanbieder) daarvoor toestemming hebben verleend. Dit voor zover de verstrekking van deze gegevens niet voortvloeit uit de aard van de klachtenopvang of –behandeling of verstrekking geboden is op grond van een wettelijk voorschrift.
- lid 10 Tot de persoon herleidbare gegevens worden uiterlijk 2 jaar na afsluiting van de klachtenprocedure uit de klachtdossiers en de klachtenregistratie verwijderd.  
De geanonimiseerde klachtdossiers en -registraties worden bewaard zolang dit vanuit de doelstelling van bijdragen aan kwaliteitsverbetering relevant is.

## Rapportages

### Artikel 25

- lid 1 De klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van haar werkzaamheden en daarnaast voor elke bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder een klachtenjaarverslag. De inhoud van dit klachtenjaarverslag voldoet aan de vereisten van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz). De klachtencommissie stelt dit klachtenjaarverslag uiterlijk 1 april van het daaropvolgende jaar beschikbaar aan de directie van de betreffende zorgaanbieder.
- lid 2 De klachtenfunctionaris DDG stelt een jaaroverzicht op van de over de DDG in de klachtenopvang ontvangen klachten. Dit gebeurt met inachtneming van de vereisten t.a.v. privacy en geheimhouding.
- lid 3 Het bestuur van bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder(s) zendt het klachtenjaarverslag, eventueel in combinatie met het kwaliteitsjaarverslag, voor 1 juni van het daarop volgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg, aan de minister van VWS, aan het IKG en aan Zorgbelang Groningen.
- lid 4 Op verzoek van de directie van de DDG dan wel andere bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders verzorgt de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie ook tussentijdse of gerichte klachtenrapportages.
- Deze betreffen steeds alleen die gegevens die betrekking hebben op de verzoekende zorgaanbieder.

## Overleg naar aanleiding van rapportages

### Artikel 26

- lid 1 Naar aanleiding van het klachtenjaarverslag en eventuele andere rapportages vindt tenminste een maal per jaar overleg plaats tussen de DDG enerzijds en de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris anderzijds. Hierbij komen het functioneren van de klachtenregeling alsmede de in de huisartsenzorg gesignaleerde knelpunten aan de orde.
- lid 2 Naar aanleiding van het klachtenjaarverslag en eventuele andere rapportages vindt tenminste een maal per jaar overleg tussen DDG enerzijds en Zorgbelang Groningen anderzijds plaats. Hierbij komen het functioneren van de klachtenregeling alsmede de in de huisartsenzorg gesignaleerde knelpunten aan de orde.

## Signalering en (on)gevraagd advies

### Artikel 27

- lid 1 Buiten het kader van verplichte en gevraagde rapportages hebben klachtenfunctionaris en klachtencommissie het recht om aan de directie van de DDG signalen te verstrekken over (mogelijke) structurele tekortkomingen in de huisartsenzorg en in de klachtenregeling.
- Zij kunnen gevraagd of ongevraagd de betreffende zorgaanbieder adviseren over mogelijke verbeteringen van de zorg en van de klachtenregeling.
- lid 2 Zorgaanbieders en klachtencommissie bevorderen daarbij wederzijds dat elk aan de bij wet vastgestelde meldingsplicht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg of enige andere instantie kan voldoen.
- lid 3 Op verzoek van de betreffende zorgaanbieder(s) draagt de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie bij aan kwaliteitsverbetering of verbetering van de omgang met klachten door publicaties en voorlichting.

## Monitoring van kwaliteitsverbetering

### Artikel 28

- lid 1 De zorgaanbieder tot wie de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie zich richt met een signaal, een advies en/of een uitspraak draagt de verantwoordelijkheid voor verdere afwikkeling en realisering van de noodzakelijke maatregelen.
- lid 2 De zorgaanbieder informeert c.q. doet de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie informeren over het kwaliteitsbeleid in algemene zin en in het bijzonder over de uit klachten volgende maatregelen ter verbetering van de kwaliteit.
- lid 3 In het kwaliteitsjaarverslag geeft de DDG aan tot welke maatregelen de klachten van patiënten hebben geleid en wat de effecten daarvan zijn. Klachtenfunctionaris en klachtencommissie ontvangen jaarlijks dit kwaliteitsjaarverslag.

## V. Slotbepalingen

### Onvrede over de klachtenregeling / mogelijkheden van beroep

#### Artikel 29

- lid 1 Een klager of aangeklaagde die ontevreden is over de handelwijze van de klachtenfunctionaris, -bemiddelaar of klachtencommissie bespreekt dit bij voorkeur rechtstreeks met de betrokkene(n).
- lid 2 Is dit niet mogelijk of naar de mening van betrokkene niet wenselijk dan kan een klager of aangeklaagde zich wenden tot de directie van de organisatie die verantwoordelijk is voor de klachtenregeling (de DDG of een andere bij deze klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder).
- lid 3 De klager kan daarnaast een klacht over de klachtenfunctionaris of –bemiddelaar indienen bij de klachtencommissie.
- lid 4 Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen inhoudelijk beroep mogelijk.
- lid 5 De klager kan zijn onvrede over procedurele aspecten van de klachtenbehandeling (ontoereikende klachtenregeling of het ontbreken van deze; optreden klachtencommissie; omgang zorgaanbieder met uitspraak) voorleggen aan de regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

### Vergoedingen en kosten

#### Artikel 30

- lid 1 De DDG draagt zorg voor voldoende materiële, personele en ruimtelijke middelen ter uitvoering van de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en –behandeling ten dienste van patiënten van de DDG.
- lid 2 De bij de uitvoering van de klachtenregeling betrokken instanties ontvangen een redelijke vergoeding alsmede een onkostenvergoeding.
- lid 3 De klachtenprocedure is voor klager en aangeklaagde kosteloos. Dit geldt niet voor de kosten van het op eigen initiatief inroepen van externe ondersteuning (adviseur, deskundige, advocaat e.d.), de kosten bij vertegenwoordiging of de reiskosten.
- lid 4 Klager en aangeklaagde kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van de tijd die zij besteden aan de afhandeling van een klacht.
- lid 5 De kosten van de via de klachtencommissie gerealiseerde klachtenbehandeling worden volgens nader te maken afspraken doorberekend aan de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders.

## Evaluatie en herziening

### Artikel 31

- lid 1 De DDG draagt zorg voor een evaluatie van deze klachtenregeling 1 jaar na inwerkingtreding van de (herziene) regeling en vervolgens om de 4 jaar.
- lid 2 Bij de evaluatie van deze regeling worden tenminste de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie betrokken.

### Artikel 32

- lid 1 Bij een voornemen tot herziening van de klachtenregeling en het klachtenreglement wordt steeds tevoren het advies ingewonnen van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
- lid 2 Zowel de klachtenfunctionaris als de klachtencommissie kunnen voorstellen doen tot herziening van de klachtenregeling en het klachtenreglement.
- lid 3 Het bestuur van de DDG en eventuele andere bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders beslissen over de voorgestelde herziening. Zij doen dit binnen de termijn van een half jaar nadat een voorstel tot herziening is gedaan.

### Artikel 33

- lid 1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van de DDG, nadat hiertoe het advies van de belanghebbende uitvoerder van de klachtenregeling (klachtenfunctionaris, -bemiddelaar, commissie) is ingewonnen.
- lid 2 De beslissing wordt achteraf ter goedkeuring voorgelegd aan het bestuur van de DDG en het bestuur van eventuele andere bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieders.

Wanneer uit de beslissing een herziening van de klachtenregeling of het klachtenreglement volgt, geldt de procedure zoals aangegeven in artikel 32.

Dit klachtenreglement is vastgesteld op het bestuur van de DDG.

Het klachtenreglement treedt in werking op 1 november 2006