



# **KLACHTENREGELING ATL**

**DECEMBER 2016**

© 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.

## **Inleiding**

In het ATL streven artsen, therapeuten en overige medewerkers naar het verlenen van optimale zorg aan alle mensen die met het Therapeuticum te maken hebben. Toch kan de zorg soms niet geheel aan de verwachtingen van de patiënt beantwoorden. In dat geval moet er een mogelijkheid zijn om klachten te uiten. Deze klachten kunnen gaan over de organisatie van de praktijk, de behandeling van artsen en/of therapeuten, of personen werkzaam voor de artsen of de therapeuten. Om patiënten de mogelijkheid te geven is de onderstaande klachtenregeling opgesteld.

De klachtencoördinator is Petra Alkema-de Jong, praktijkmanager.

### **Wie kan er klagen?**

Iedereen die gebruik wil maken, gebruik heeft gemaakt of gebruik maakt van de diensten van het ATL of een gemachtigde die door de patiënt is aangewezen of een wettelijk vertegenwoordiger (bijvoorbeeld voogd of ouders).

### **Werkwijze: Waar kan de patiënt met zijn of haar klacht terecht?**

Het beste kan de patiënt zijn of haar klacht direct bespreken met de betreffende therapeut of arts. Wil de patiënt een gesprek aanvragen met betrekking tot een klacht, dan is het altijd mogelijk om een afspraak hierover te maken. Het eerste aanspreekpunt hiervoor is de praktijkmanager van het ATL via telefoonnummer: 071-5121641. De patiënt kan indien gewenst iemand meenemen naar het gesprek.

Een andere mogelijkheid is dat de patiënt eerst schriftelijk de klacht mededeelt aan de betreffende arts of therapeut of aan de praktijkmanager. Als de klacht direct schriftelijk aan de arts of therapeut wordt voorgelegd, dan neemt hij of zij direct contact op met de patiënt om e.e.a. te bespreken.

Voor een klachtenformulier kunt u terecht bij de assistentes of u kunt het downloaden op onze website [www.atl-leiden.nl](http://www.atl-leiden.nl)

Als de patiënt eerst een schriftelijke klacht aan de praktijkmanager voorlegt door het klachtenformulier in te leveren bij de assistentes of op te sturen naar het ATL, dan neemt de praktijkmanager binnen 2 werkdagen na ontvangst contact op met de patiënt. Vervolgens stuurt zij een ontvangstbevestiging, waarin zij toezegt dat de klacht binnen 6 weken behandeld zal worden.

In dit document staat uitgebreid beschreven op welke manier een patiënt klachten kenbaar kan maken en hoe het ATL klachten afhandelt. Op pagina 9 vindt u het klachtenformulier.

# INHOUDSOPGAVE

Inleiding 2

## Inhoud

Inleiding 2 .....	3
Artikel 1   Begripsbepalingen.....	4
Artikel 2   Doelstellingen van de Klachtenregeling.....	4
Artikel 3   Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht .....	4
Artikel 4   Ontvankelijkheid .....	5
Artikel 5   Klachtbehandeling.....	5
Artikel 6   Ketenzorg.....	6
Artikel 7   Termijnen .....	6
Artikel 8   Klachtencoördinator .....	6
Artikel 9   Geschilleninstantie Eerstelijnszorg .....	7
Artikel 10   Informatie .....	7
Artikel 11   Kosten .....	7
Artikel 12   Geheimhouding .....	7
Artikel 13   Verwerking persoonsgegevens .....	8
Artikel 14   Inwerkingtreding .....	8
Lijst van gebruikte afkortingen .....	8
Klachtenformulier voor de patiënt .....	9
Stroomdiagram klachtenregeling ATL .....	11

## 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:
  - en 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
- c Klachtencoördinator: de in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtencoördinator
- d 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), een doktersassistente of praktijkondersteuner.
- e Patiënt: een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt verleend
- f Geschil: een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
- g 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.
- h Zorgverlener: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.<sup>1</sup> i Zorgaanbieder

## Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

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

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

---

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

<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.

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 de zorgaanbieder. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtencoördinator (indien de klachtencoördinator nog niet in beeld is). De klachtencoördinator en de patiënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar 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 patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij de zorgaanbieder of klachtencoördinator waarbij de zorgaanbieder/zorgverlener is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtencoördinator. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtencoördinator bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelinge) klacht.
- 5 Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de zorgaanbieder.
- 6 De datum waarop de klacht via het klachtenformulier<sup>3</sup> 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 worden overgelegd 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 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 Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtencoördinator (indien deze nog niet betrokken was).
- 2 De klachtencoördinator neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
- 3 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtencoördinator hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtencoördinator 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.
- 4 De klager en de zorgaanbieder worden schriftelijk door de klachtencoördinator op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

---

<sup>3</sup> Voorbeeld te vinden via website NHG

- 5 Indien de klachtencoördinator 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.
- 6 De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief 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.
- 7 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 klachtencoördinator;
  - b per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtencoördinator schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitspraak, heeft bevestigd.
- 8 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/ heeft ingediend, zal de klachtencoördinator met de klachtencoördinator 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 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 brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar 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.

### **Artikel 8 | Klachtencoördinator**

- 1 De klachtencoördinator heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
  - 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 klacht via het klachtenformulier in te dienen;
  - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - de patiënt of diens vertegenwoordiger 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 klachtencoördinator 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 klachtencoördinator dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator 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 klachtencoördinator bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtencoördinator wordt aangewezen.
- 5 De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtencoördinator zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtencoördinator niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

### **Artikel 9 | Geschilleninstantie Eerstelijnszorg**

- 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.

### **Artikel 10 | Informatie**

- 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.

### **Artikel 11 | Kosten**

- 1 De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
- 2 Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtencoördinator komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgaanbieder.
- 3 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 moet worden 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.

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

- 1 De klachtcoördinator 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 op 31-12-2017 vastgesteld door de Maatschap van het Antroposofisch Therapeuticum Leiden en treedt per de datum voornoemd in werking.

### **Lijst van gebruikte afkortingen**

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



## Klachtenformulier voor de patiënt

### Klachtenformulier voor de patiënt

-graag helemaal invullen-

#### *Uw gegevens (degene die de klacht indient)*

Naam:

M/V

Adres:

Postcode + woonplaats:

Telefoonnummer:

#### Gegevens van de patiënt (dit kan ook de vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt zijn)

Naam van de patiënt:

Geboortedatum patiënt:

Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):

Aard van de klacht

Datum gebeurtenis:

Tijdstip:

De klacht gaat over (meerdere keuzes mogelijk):

- medisch handelen van medewerker
- bejegening door medewerker (= de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat)
- organisatie huisartsenpraktijk (= de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)
- administratieve of financiële afhandeling
- iets anders

Omschrijving van de klacht:

(vervolg omschrijving klacht)

U kunt het ingevulde formulier afgeven bij:

.....

.....

Wij nemen daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op.

De praktijk houdende huisartsen en therapeuten zijn aangesloten bij: Quasir/Stichting  
Zorggeschil.

De waarnemers zijn aangesloten bij de SKGZ.

## Stroomdiagram klachtenregeling ATL

