

Klachtenreglement Huisartsenpraktijk Stevenshof

Begripsomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Klacht:** Een individuele uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling, bejegening of gedraging die door de klager als onjuist of onterecht wordt ervaren. Ook klachten over administratieve processen en wachttijden vallen hieronder.
- b. **Klager:** Degene die gebruik maakt, heeft gemaakt of wil maken van de diensten van huisartsenpraktijk Stevenshof en hierover een klacht heeft. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de gemachtigde die door de cliënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of nabestaande(n) van de cliënt.
- c. **Aangeklaagde:** Huisartsenpraktijk Stevenshof en/of de medewerker die werkzaam is binnen de huisartsenpraktijk.
- d. **Gezondheidscentrum:** Het gezondheidscentrum Stevenshof.
- e. **Klachtenfunctionaris:** Degene die belast is met klachtenbemiddeling. Deze taak wordt binnen de huisartsenpraktijk Stevenshof uitgevoerd door de praktijkmanager.

Werkingssfeer

Artikel 2

Dit reglement betreft klachten die betrekking hebben op huisartsenpraktijk Stevenshof dan wel op de medewerkers van deze praktijk, inclusief de administratie, wachttijden en andere niet-medische aspecten van de zorgverlening.

Doelstellingen

Artikel 3

Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- De behandeling van klachten goed laten verlopen, zodat deze correct wordt afgehandeld.
- Het zo mogelijk herstellen van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde.
- Het systematisch verzamelen en registreren van klachten om een beter zicht te krijgen op mogelijke tekortkomingen in de zorgverlening binnen het gezondheidscentrum, en hieruit zo adequaat mogelijk corrigerende en preventieve maatregelen te kunnen ondernemen.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de zorg- en hulpverlening in de huisartsenpraktijk Stevenshof.

Algemene bepalingen

Artikel 4

De praktijkmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering van de interne klachtenbehandeling door middel van dit klachtenreglement. De praktijkmanager dient de praktijkhouders op de hoogte te stellen van voorgevallen klachten.

Artikel 5

Alle gegevens die bij de behandeling van de klacht op tafel komen zijn vertrouwelijk. De behandeling van de klacht valt onder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**. Alle betrokkenen zijn hieraan gehouden.

Artikel 6

De klager en betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid zoals vastgesteld in de AVG en de **Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)** dit toelaat. Voor het inzien van stukken door de gemachtigde dient door de klager een afzonderlijke, schriftelijke toestemming te zijn verleend.

Het Indienen van een klacht

Artikel 7

De klacht wordt door de klager ingediend bij de praktijkmanager van de huisartsenpraktijk Stevenshof. De klacht dient schriftelijk en ondertekend ingediend te worden. Om in behandeling te kunnen worden genomen, dient de klacht te zijn voorzien van de naam en het adres van de klager, de datum van indiening, de omschrijving van de klacht en het gezondheidscentrum of de persoon/personen tegen wie de klacht gericht is. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van zijn klacht.

De klager kan tot drie maanden na afloop van het incident, de gedraging of nalatigheid, of een reeks van incidenten waarop de klacht betrekking heeft, een klacht indienen. De klager kan zich bij het indienen en/of afhandelen van de klacht laten bijstaan door derden.

Het behandelen van de klacht

Artikel 8

De klager wendt zich tot de praktijkmanager voor informatie over de mogelijkheden van de behandeling van de klacht. De medewerkers van huisartsenpraktijk Stevenshof zijn bekend met de folder 'Klachtenregeling' en reiken deze zo nodig uit aan de klager. De afhandeling van de klacht dient binnen **zes weken** zijn aanvang te hebben.

Door middel van bemiddeling wordt naar een oplossing gestreefd waarmee zowel de klager als eventuele betrokkene(n) kunnen instemmen.

Komen de klager en de praktijkmanager niet tot een oplossing of indien voor de klager niet het gewenste resultaat is bereikt, dan behoudt de klager in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een externe instantie, zoals de klachtencommissie van de betrokken beroepsgroep, de **Regionaal Inspecteur voor de Volksgezondheid**, het **Medisch Tuchtcollege**, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter. De praktijkmanager informeert de klager hierover.

Indien de klacht niet binnen zes weken is opgelost, kan de klager zich ook wenden tot de **Landelijke Klachtencommissie Gezondheidszorg (LKG)** voor verdere bemiddeling.

Registratie

Artikel 9

De praktijkmanager draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten en de wijze van afdoening ervan. Elke klacht dient geregistreerd te worden. Vervolgens dient elke klacht te worden gearchiveerd in de **Klachtenregistratie** en de **Centrumschijf**.

Ten behoeve van beleidsbepaling worden de praktijkhouders door de praktijkmanager op de hoogte gebracht van binnengekomen klachten. De klacht wordt anoniem aan de praktijkhouders omschreven, tenzij dit de klager in gevaar zou brengen.

Jaarlijks wordt in het **Kwaliteitsjaarverslag** verslag gedaan van het aantal klachten en de afhandeling daarvan.

Slotbepalingen

Artikel 10

Het reglement en wijzigingen worden vastgesteld door de praktijkhouders.

Artikel 11

Het reglement treedt in werking op **1 januari 2023**.