

REGLEMENT KLACHTENREGELING
HUISARTSENZORG TWENTE

Vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van de Huisartsenkring Twente,
november 2012

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:
de door klager kenbaar gemaakte onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of de behandeling in het kader van (niet) ontvangen huisartsenzorg;
- b. klager:
ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van huisartsenzorg en daarover een klacht heeft kenbaar gemaakt. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de patiënt schriftelijk gemachtigd is namens hem of haar op te treden, de vertegenwoordiger als genoemd in artikel 7:465 van de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en/of de nabestaanden van inmiddels overleden patiënten;
- c. aangeklaagde:
Huisartsen, huisartsenposten, gezondheidscentra en aan huisartsenzorg verwante instellingen uit de regio tegen wie of waartegen de klacht gericht is. Bij klachten over personen die werkzaam zijn voor huisartsen of huisartsenorganisaties worden de huisartsen of huisartsenorganisaties aangesproken;
- d. ambtelijk secretaris:
de persoon die zorg draagt voor de ondersteuning van de klachtencommissie en geen deel uitmaakt van de klachtencommissie;
- e. huisarts / huisartsenorganisatie:
de huisarts, diens waarnemer, de huisartsenorganisatie, of personen voor hem of de organisatie werkzaam en die zijn aangesloten bij deze klachtenregeling;
- f. klachtenopvang:
het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht;
- g. klachtenbehandeling:
het onderzoek naar een klacht resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- h. klachtenbemiddeling:
de door een bemiddelaar ontplooidde activiteiten, die er toe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd;
- i. klachtencommissie:
de door de Huisartsenkring Twente (HKT) ingestelde, voor de klager beschikbare commissie die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling. Deze commissie neemt voor de huisartsen(organisatie) de taken op zich als bedoeld in artikel 2 van de 'Wet klachtrecht cliënten zorgsector' (WKCZ);
- j. IKG:
het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg, dat zich toelegt op de klachtenopvang. Het IKG is onderdeel van Zorgbelang Overijssel. Er is een IKG-bureau in Hengelo;
- k. Zorgbelang Overijssel:
de provinciale onafhankelijke organisatie voor algemene belangenbehartiging van zorggebruikers (het voormalig Patiënten Consumenten Platform);
- l. HKT:
de Huisartsenkring Twente;

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- b. recht doen aan de individuele klager en/of aangeklaagde;
- c. het signaleren van knelpunten in de huisartsenzorg ten behoeve van de bewaking en de bevordering van de kwaliteit van de huisartsenzorg.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk;
- b. het IKG verzorgt desgevraagd de klachtenopvang;
- c. de klachtencommissie biedt een onafhankelijke behandeling van de klacht;
- d. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- e. klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan en hebben het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- f. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- g. het waarborgen dat degene over wie geklaagd is, door de klachtencommissie in de gelegenheid wordt gesteld schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
- h. klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle ingebrachte stukken;
- i. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. 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 commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden;
- j. de klachtencommissie behandelt geen schadeclaims;
- k. de klachtencommissie bepaalt per klacht of deze binnen een redelijk te achten termijn is ingediend.

Functies en taken IKG

Artikel 4

Het IKG voert, in het kader van deze klachtenregeling, waar nodig, de volgende taken uit:

- a. het informeren en adviseren van de klager over de mogelijke aanpak van de klacht;
- b. het ondersteunen van de klager bij het bespreekbaar maken van de klacht met de aangeklaagde;
- c. het ondersteunen van de klager bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie.

Bemiddeling door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 5

- lid 1 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie kan, op verzoek daartoe van een der partijen, een poging doen de klacht te bemiddelen (artikel 1 sub h).
- lid 2 In de standaardcorrespondentie wordt deze mogelijkheid tot bemiddeling opgenomen.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 6

- lid 1 De HKT benoemt de klachtencommissie. De commissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 5 leden, waaronder:
- een onafhankelijk voorzitter;
 - 2 leden op voordracht van het HKT-bestuur;
 - 2 leden op voordracht van Zorgbelang Overijssel.
- lid 2 De HKT stelt een profielschets op waaraan de voorzitter en de leden die op voordracht van het HKT-bestuur worden benoemd in de klachtencommissie dienen te voldoen. Zorgbelang Overijssel stelt een profielschets op voor de op zijn voordracht te benoemen leden. Wanneer deze leden hieraan niet (meer) voldoen, kan het bestuur van de HKT, na Zorgbelang Overijssel te hebben gehoord, deze leden uit hun functie ontslaan.
- lid 3 Personen die lid zijn van het bestuur van de HKT, dan wel werkzaam zijn voor de HKT of het IKG kunnen niet als lid van de klachtencommissie worden benoemd.
- lid 4 De huisartsleden dienen afkomstig te zijn uit verschillende huisartsengroepen.
- lid 5 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn eenmaal herbenoembaar.
- lid 6 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op voor de leden. Het rooster van aftreden is als bijlage aan dit reglement toegevoegd.
- lid 7 Een lid kan vrijwillig terugtreden. De organisatie die het betreffende lid heeft voorgedragen, draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.
- lid 8 De HKT benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris.

Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

Artikel 7

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde naar aanleiding van de klacht;
- b. het signaleren van structurele tekortkomingen in de huisartsenzorg ten behoeve van het bestuur van de HKT;
- c. het zorgen voor een goede afstemming van de klachtenopvang met Zorgbelang Overijssel;
- d. het zorgen voor een goede registratie van de ingediende klachten;
- e. het in voorkomende gevallen adviseren van het HKT-bestuur over gevallen waarin dit reglement niet voorziet. Het gevraagd of ongevraagd voorstellen doen tot aanpassen van het reglement;
- f. het uitbrengen van een openbaar jaarverslag zonodig met aanbevelingen.

Artikel 8

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

- a. het oproepen en horen van klager en aangeklaagde en andere direct bij de klacht betrokken personen;
- b. het schriftelijk en/of mondeling inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken voorzover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- c. het doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen via bemiddeling;
- d. het inschakelen van deskundigen.

Indienen van een klacht

Artikel 9

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Als de klager niet zelf met de aangeklaagde tot een bevredigende oplossing van de klacht komt of daartoe geen poging wil of kan doen, kan de klager de hulp van het IKG en/of de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie inroepen.
- lid 3 Als de klager van mening is dat niet volgens het bepaalde in lid 2 tot een oplossing van de klacht is gekomen, dan wel klager, aangeklaagde of ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, bemiddeling niet mogelijk of gewenst achten, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 10

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk wordt geïnformeerd over de inhoud van de tegen hem of haar ingediende klacht en de te volgen procedure.
- lid 3 Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen vier weken na verzending van de mededeling als bedoeld in lid 2 schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.
- lid 4 Indien aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de in lid 3 gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Artikel 11

- lid 1 De klachtencommissie deelt binnen redelijke termijn, zo mogelijk binnen twee maanden doch uiterlijk binnen vier en een halve maand na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mee. Tevens wordt daarbij vermeld welke eventuele aanbevelingen aan de aangeklaagde worden gedaan.
- lid 2 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
- lid 3 Aangeklaagde bericht binnen een maand na ontvangst van de in de lid 1 bedoelde aanbevelingen aan klager en klachtencommissie schriftelijk of hij naar aanleiding hiervan maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- lid 4 Bij afwijking van de in lid 3 genoemde termijn doet de aangeklaagde daarvan met redenen omkleed een voorstel aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn, ter goedkeuring door de klachtencommissie, waarbinnen aangeklaagde zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12

- lid 1 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter het nodig oordeelt. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van de voorzitter, 1 of 2 door de HKT voorgedragen leden en 1 of 2 door Zorgbelang Overijssel voorgedragen leden.
- lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- lid 3 De secretaris stelt de agenda voor de bijeenkomst op en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.
- lid 4 Ingeval van een mondelinge behandeling door de klachtencommissie worden de klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, schriftelijk opgeroepen.
- lid 5 De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat, adviseur en/of iemand ter ondersteuning.
- lid 6 Besluitvorming geschiedt bij gewone meerderheid van stemmen in een voltallige vergadering, waarbij gestreefd wordt naar consensus.
- lid 7 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen het gemotiveerde oordeel van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede de eventuele aanbevelingen aan aangeklaagde.

Artikel 13

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een collega uit de huisartsengroep van een lid, onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal het andere lid daaraan deelnemen.
- lid 2 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal het andere lid in de plaats treden.
- lid 3 Elk lid van de klachtencommissie zal zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure, als hij/zij vreest voor belangenverstrengeling. Ook in dat geval zal het andere lid in diens plaats treden.

Stopzetting procedure

Artikel 14

- lid 1 Een klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken, waarna er geen verdere behandeling van de klacht zal plaatsvinden.
- lid 2 De klager behoudt altijd de mogelijkheid zijn klacht te deponeren bij een andere daartoe geëigende instantie zoals het Medisch Tuchtcollege en/of de civiele rechter.
- lid 3 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de (financiële) aansprakelijkheid.
- lid 4 Van het niet in behandeling nemen dan wel het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

Beroep

Artikel 15

In het kader van deze klachtenregeling is niet in een beroepsmogelijkheid voorzien.

Registratie

Artikel 16

- lid 1 Elke klacht wordt geregistreerd volgens een door de klachtencommissie vastgesteld registratieformulier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en aangeklaagde wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen.
- lid 2 De registratie is eigendom van de HKT en wordt namens de klachtencommissie beheerd door de ambtelijk secretaris in samenspraak met het HKT-bureau.
- lid 3 Toegang tot de gegevens uit de registratie is alleen voorbehouden aan de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris.
- lid 4 Gegevensverstrekking aan derden kan alleen met voorafgaande, schriftelijke toestemming van de betrokkenen.

Verslaglegging

Artikel 17

- lid 1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 15 maart over het daaraan voorafgaand kalenderjaar een openbaar verslag uit aan de besturen van de HKT en Zorgbelang Overijssel. Dit verslag beschrijft het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend, de aard en de inhoud daarvan alsmede de uitspraken daarover en de aan aangeklaagden gedane aanbevelingen. In dit verslag vermeldt de klachtencommissie ook de door haar gesignaleerde vaker voorkomende knelpunten in de huisartsenzorg. In het verslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.
- lid 2 De HKT zendt het verslag voor 1 april aan de bevoegde inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Vergoedingen en kosten

Artikel 18

- lid 1 De leden van de klachtencommissie ontvangen een door het bestuur van de HKT vast te stellen onkostenvergoeding.
- lid 2 De klachtenprocedure is kosteloos. Kosten die het invoeren van een adviseur of advocaat met zich meebrengen zijn voor rekening van de partij die overgaat tot inschakeling daarvan. Voorts worden kosten als reiskosten, kosten van arbeidsverzuim, telefoon-/portokosten niet vergoed.
- lid 3 De kosten van deze regeling worden betaald door de huisartsen(organisaties) die bij de regeling zijn aangesloten volgens een door het bestuur van de HKT vast te stellen tarief.

Slotbepalingen

Artikel 19

Huisartsen(organisaties) die bij deze klachtenregeling aan willen sluiten, dienen hiervoor een schriftelijk verzoek in te dienen bij het bestuur van de HKT.

Artikel 20

In ieder geval eenmaal per jaar vindt tussen de (kwaliteitscommissie van de) HKT en de voorzitter en de ambtelijk secretaris overleg plaats over het jaarverslag van de klachtencommissie. Daarbij komt ook het functioneren van deze klachtenregeling aan de orde.

Artikel 21

De HKT en Zorgbelang Overijssel dragen gezamenlijk zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 22

De HKT zorgt voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie. Ten aanzien van de persoon/personen die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding.

Artikel 23

Wijziging van dit reglement geschiedt door het bestuur van de HKT, gehoord de adviezen van de klachtencommissie en het bestuur van Zorgbelang Overijssel en in voorkomende gevallen door de HKT-Ledenvergadering.

Artikel 24

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het Bestuur van de HKT, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 25

Deze gewijzigde regeling treedt in werking in november 2012.

Artikel 26

Huisartsen gevestigd in de navolgende plaatsen kunnen aan deze regeling deelnemen:

Enschede
Boekelo
Losser
Overdinkel
Glanerbrug
Haaksbergen

Hengelo
Oldenzaal
Borne
Delden
Hengevelde
Goor
Diepenheim
Denekamp
Ootmarsum
Deurningen
Weerselo

Almelo
Vriezenveen
Tubbergen
Nijverdal
Hellendoorn
Rijssen
Wierden
Enter
Vroomshoop
Den Ham
Westerhaar

Met ingang van 1 januari 2012 hebben de volgende leden zitting:

Mevr. mr. A. M.S. Kuipers, voorzitter
tot 1 januari 2016 (verlenging mogelijk)

Dhr. drs. M. van Bergeijk, huisartslid
tot 1 januari 2015 (verlenging mogelijk)

Dhr. drs. L.P. Marinussen, huisartslid
tot 1 januari 2016 (verlenging mogelijk)

Mevr. G. Koorn, lid vanuit de patiëntenvertegenwoordiging
tot 1 januari 2015 (verlenging mogelijk)

Mevr. mr. M. Schreuder, lid vanuit de patiëntenvertegenwoordiging
tot 1 januari 2016 (verlenging mogelijk)