

Nummer	<b>062</b>	
Titel	<b>KLACHTENREGLEMENT</b>	
Versie	1	
Datum vastgesteld	01 januari 2017	
Evaluatie / Update	01 februari 2019, Kwaliteitsfunctionaris	
<p><u>Historie:</u>  Eerder was er het protocol '062 Reglement Klachten' dat van toepassing was op Nucleus Huisartsenposten en Nucleus Chronische Zorg. Dit is komen te vervallen.  Het nieuwe protocol '062 Klachtenreglement' heeft het protocolnummer 062 behouden en is van toepassing op alle eerstelijns huisartsenzorgvoorzieningen.</p>		
Datum	Aanpassing	Versienummer
01-01-2017	Vanwege de implementatie van de Wkkgz is dit protocol vernieuwd en kreeg de titel '062 KLACHTENREGLEMENT' Nieuw zijn de stroomschema's op pagina 3 en 4: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Stroomschema Huisartsenpraktijk</b></li> <li>2. <b>Stroomschema Huisartsenpost</b></li> </ol> Nieuw is ook afhandeltaak van medisch coördinator, zie pagina 3 en 4 Bewaartermijn van klachten is bepaald op 5 jaar	1

**Nummer:** 062

**Titel:** KLACHTENREGLEMENT

**Versie:** 1

**Datum vastgesteld:** 1 januari 2017

### **Doel**

Informereren van de gebruikers over dit Klachtenreglement dat is gebaseerd op de 'Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg', Wkkgz en waaraan we dienen te voldoen.

### **Inleiding**

De LHV, InEen en het NHG hebben een Model Klachtenregeling opgesteld voor gebruik in elke huisartsenvoorziening dat de Patiënten federatie Nederland heeft onderschreven en waaraan Nucleuszorg zich conformeert. De huisarts die aansluit bij deze klachtenregeling conformeert zich aan de afspraken in het Model Klachtenreglement en onderschrijft deze.

Ter toelichting verwijzen wij naar::

- Klachtenreglement, [www.nucleuszorg.nl](http://www.nucleuszorg.nl)
- Model klachtenregeling, <https://www.lhv.nl/actueel/nieuws/wkkgz-model-klachtenregeling-beschikbaar>
- Geschilleninstantie, <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

### **Nucleuszorg heeft als aanvulling op het model klachtenregeling de volgende bepalingen, werkafspraken en stroomschema's toegevoegd:**

#### **Een klacht is niet ontvankelijk indien:**

- deze geen betrekking heeft op de zorgaanbieder (organisatie) of op voor haar werkzame personen;
- klacht anoniem of namens een patiënt die daar niet mee instemt, is ingediend;
- een gelijke klacht van de patiënt nog in behandeling is;
- deze al eerder werd behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan of het feit waarover geklaagd wordt ouder is dan 5 jaar.

### **Werkwijze**

#### **Afhandeling van de klacht volgens de WKKGZ in 4 stappen:**

##### **1. Informeel traject:**

De zorgaanbieder bespreekt de klacht één op één met de klager in een goed open gesprek in een poging er samen naar tevredenheid uit te komen.

##### **2. Formeel traject:**

Is klager van mening dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan dient de patiënt een klachtenfunctionaris aangeboden te worden die de patiënt/ klager bij het proces kan ondersteunen en kan onderzoeken naar oplossingsmogelijkheden.

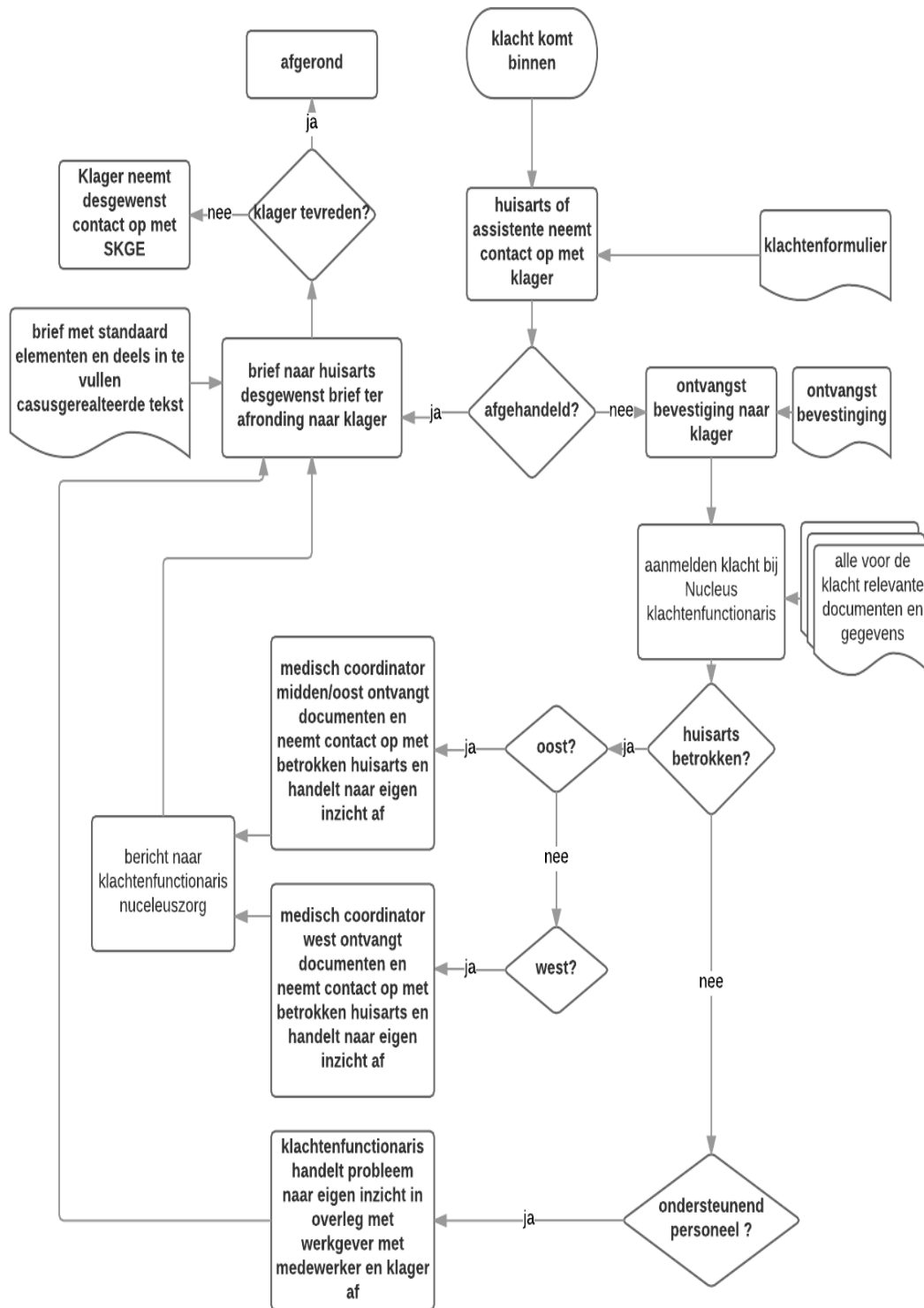
##### **3. Afhandeltermijn formeel traject:**

Zorgaanbieder en patiënt proberen de klacht af te handelen met behulp van de Klachtenfunctionaris binnen zes weken (met wederzijds goedkeuren kan deze termijn verlengd worden tot 10 weken).

##### **4. Vervolg Geschilleninstantie**

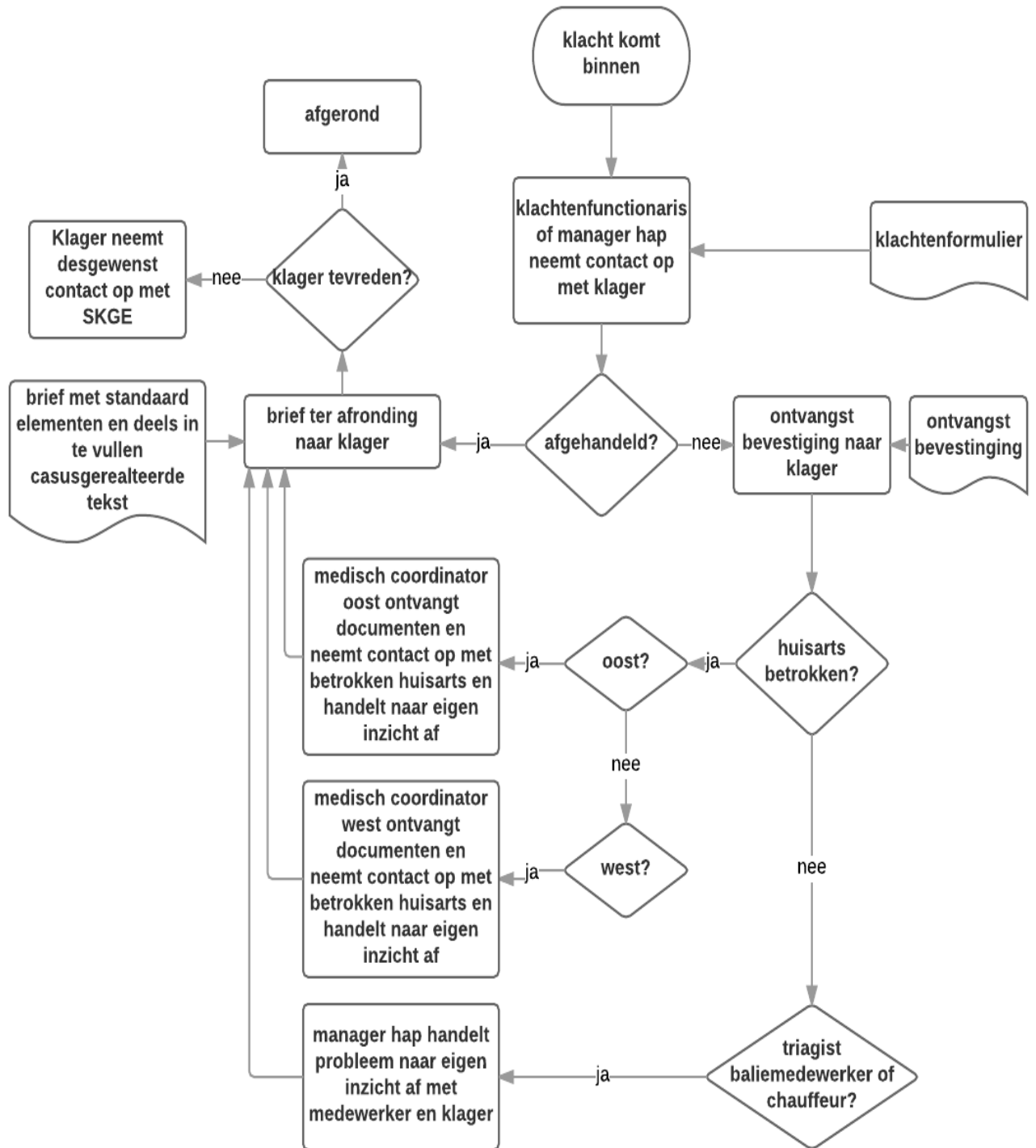
Is de klager van mening dat zijn klacht in het informele én het formele traject niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan dient deze zijn klacht neer te kunnen leggen bij een onafhankelijke en erkende geschilleninstantie.

**Stroomschema werkwijze Huisartsenpraktijk**



'Midden'Zeeuws-Vlaanderen valt tevens onder 'oost'

**Stroomschema Huisartsenpost**



'Midden'Zeeuws-Vlaanderen valt tevens onder 'oost'

### **Bijzondere bepalingen**

1. Anonieme klachten neemt de Klachtencommissie (KC) niet in behandeling.
2. Medewerker verbonden aan zorgaanbieder treedt niet op in functie als klager namens patiënt
3. De Kwaliteitcommissie :
  - voegt bij klacht over huisarts in de praktijk een onafhankelijke huisarts toe
  - kan de direct leidinggevende van de medewerker aan de Kwaliteitcommissie toevoegen.
  - bespreekt een selectie van formele klachten ter vaststelling van leer - verbeterpunt.
  - adviseert zo mogelijk over verbeterpunten, -voorstellen en scholing en koppelt deze terug.
  - gaat vertrouwelijk om met alle informatie die haar bij de klachtenbehandeling ter ore komt.
4. In kader van nazorg kan een medewerker een beroep doen op het BOT-team.
5. Bewaartermijn van klacht is 5 jaar, die alleen wordt verlengd wanneer mogelijk er een claim volgt.
6. Bij een klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen behoort ook:
  - de informatie die in kader van de klacht is verzameld en geregistreerd
  - de relevante informatie aangaande de klager/aangeklaagde

**Auteur**                      Directeur/ Kwaliteitsfunctionaris  
**Protocolhouder**          Directeur