Klachtenregeling DOKh
als bedoeld in artikel 13 lid 1 van de
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

ten behoeve van

participerende zorgaanbieders

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. aangeklaagde:
De (waarnemend) (huis)arts, een instelling van (huisartsen)zorg, verloskundige of andere zorgaanbieder tegen wie een klacht is ingediend. Bij klachten over personen werkzaam voor de (huis)arts of verloskundige kan de verantwoordelijke (huis)arts of verloskundige worden aangesproken. Klachten jegens de (huis)arts in opleiding of verloskundige in opleiding worden behandeld indien de (huis)(arts)opleider bij deze klachtenregeling is aangesloten. Bij klachten over de organisatie van de instelling (huisartsen/verlokundige)zorg dan wel over medewerkers (bijv. assistenten) van de organisatie, waarbij blijkt dat de (huis)arts of verloskundige geen enkele betrokkenheid heeft, wordt het bestuur van de organisatie aangeschreven.

b. geschillenbehandeling:
Het onderzoek door de geschilleninstantie naar de oorzaak van een geschil, resulterend in een bindend advies over de klacht en - indien aan de orde - een advies aan de (huis)arts of verloskundige over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van het geschil.

c. geschilleninstantie:
De door DOKh ingestelde, voor klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke geschilleninstantie. Een geschil op grond van deze klachtenregeling ontstaat wanneer deze schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie wordt voorgelegd door een persoon als bedoeld in artikel 5 lid 5 onder a van het reglement, indien:
   - Is gehandeld in strijd met deze klachtenregeling;
   - Door de mededeling met het oordeel over het ingestelde onderzoek als bedoeld in artikel 7 lid 2 van deze klachtenregeling de klacht in onvoldoende mate is weggenomen; of
   - Van de indiener van het geschil in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de aangeklaagde in het kader van de zorgverlening bij de aangeklaagde indient.

d. klacht:
Het schriftelijk (per e-mail) kenbaar maken van onvrede, door of namens de patiënt of cliënt van een zorgaanbieder over de organisatie van de praktijk of de instelling (huisartsen/verloskundigen)zorg, de bejegening, de behandeling of de gedraging door de (huis)arts, verloskundige, de waarnemer of personen werkzaam voor de (huis)arts of verloskundige.

e. klachtenbehandeling:
Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht door de zorgaanbieder, resulterend in een niet-juridisch afdwingbaar oordeel over de klacht en - indien aan de orde - beslissingen welke de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

f. klachtenbemiddeling:
De door een daartoe benoemde klachtenfunctionaris ontplooide activiteiten, die ertoe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen dat de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd naar bevrediging van klager en

aangeklaagde. Het resultaat van de bemiddeling leidt niet tot bindende uitspraken of uitspraken over gegrondheid van de klacht. De klachtenbemiddeling heeft een informeel karakter.

g. klachtenfunctionaris:
De door of vanwege het bestuur van DOKh benoemde onafhankelijk persoon (of personen), die bij klachten bemiddelt tussen klager en degene over wie wordt geklaagd. DOKh waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

h. klachtenregeling:
De klachtenregeling met bijlage van DOKh als bedoeld in artikel 13 lid 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg of enige andere klachtenregeling als bedoeld in artikel 13 lid 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

i. klachtopvang:
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 (inclusief het daarbij onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen). Voor klachtopvang kunnen klagers terecht bij de klachtenfunctionaris.

j. klager/klachtgerechtigde:
Iedere hulpvrager, die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een (huis)arts, verloskundige of andere zorgaanbieder en hierover klachten heeft. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de patiënt of cliënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt of cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of nabestaanden van inmiddels overleden patiënten of cliënten. In deze laatste situatie kan een familielid zonder aangewezen te zijn een klacht indienen. Dit gebeurt dan volgens de graden van bloed-/aanverwantschap. Dat wil zeggen echtgeno(o)t(e) of geregistreerd partner of degene met een samenlevingscontract van de overledene, dan kinderen en vervolgens overige familieleden volgens de lijnen van bloed/aanverwantschap. Bij overleden minderjarige patiënten of cliënten komt het recht toe aan de ouders/voogden die het ouderlijk gezag uitoefenden. Wanneer hogere klachtgerechtigden geen klacht willen indienen, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard en dus niet inhoudelijk in behandeling genomen. De Geschilleninstantie kan in bijzondere gevallen van voornoemde rangorde afwijken en beklagrecht toekennen aan een betrokkene die op grond van voornoemde bepaling geen rechtstreeks beklagrecht heeft. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk (per e-mail) ook een klacht worden ingediend.

k. organisatie(s) van zorgaanbieders:
De betrokken organisaties van zorgaanbieder zoals jaarlijks door de Raad van Bestuur van DOKh vastgesteld. Bij het vaststellen van het reglement en de klachtenregeling met bijlage ten tijde van het instellen van de geschilleninstantie van DOKh zijn de volgende organisaties van zorgaanbieders betrokken:
Huisartsen Kop van Noord Holland
Huisartsen Coöperatie Zuid-Kennemerland
Huisartsen organisatie Noord Kennemerland
Coöperatie Huisartsen in Zaanstreek en Waterland
Huisartsenvereniging Midden-Kennemerland
Stichting Eerstelijns Zorggroep
Stichting ArtsenLaboratorium en Trombosedienst
Nederlandse Vereniging Cosmetische Geneeskunde
Vereniging praktijkhoudende huisartsen
Zorggroep Verloskunde Zuid-Oost Brabant
Verloskundige Zorggroep Groot Amsterdam
Verloskundigen Coöperatie Breda en Omstreken
Coöperatie Midden-Kennemerland
Coöperatie Apeldoorn-Vaassen en omstreken
Coöperatie Geboortezorg Bijeen Friesland

l. patiënt of cliënt:
Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend als bedoeld in artikel 1 lid 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

m. patiëntenorganisatie(s):
De betrokken patiëntenorganisaties zoals jaarlijks door de Raad van Bestuur van DOKh vastgesteld. Bij het vaststellen van het reglement en de klachtenregeling met bijlage ten tijde van het instellen van de geschilleninstantie van DOKh is de volgende patiëntenorganisatie betrokken:

De Zorgbelangorganisaties

n. reglement:
Het reglement van DOKh als bedoeld in artikel 19 lid 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, welk reglement mede is gebaseerd op het Programma van eisen inrichting Wggkz-geschilleninstanties zoals is vastgesteld op 12 april 2016.

o. Stichting DOKh (ook wel afgekort als 'DOKh'):
De Stichting voor deskundigheidsbevordering en ondersteuning kwaliteitsbeleid huisartsenpraktijken in Noordwest-Nederland. DOKh is de onafhankelijke kwaliteitsorganisatie van de huisartsenzorg in Noord-Holland, met uitzondering van Gooi en Vechtstreek en Amsterdam en van de landelijke verloskundigenzorg.

p. zorgaanbieder:
Een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener als bedoeld in artikel 1 lid 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg op het gebied van huisartsenzorg en cosmetische zorg.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel2

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 belangen van de individuele klager en aangeklaagde.
c. Het bevorderen van de kwaliteit van de (huis)artsen en verloskundigenzorg.
d. Een beter inzicht te krijgen, door middel van onder meer het systematisch verzamelen van klachten, op tekortkomingen in de (huis) artsen en verloskundigenzorg en het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
e. Controle op en evaluatie van de onder d. verkregen gegevens, welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

a. Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken en opgelost tussen en door klager en aangeklaagde.
b. De toegang tot de klachtenregeling is voor klager laagdrempelig en kosteloos.
c. Klager en aangeklaagde worden door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld schriftelijk en mondeling in elkaars aanwezigheid een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
d. Persoonlijke gegevens over klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Alle betrokkenen bij een procedure hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Indienen van een klacht

Artikel4

Lid 1 Klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de (huis)arts, verloskundige of andere zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Lid 2 Als klager niet zelf met de (huis)arts, verloskundige of andere zorgaanbieder tot een bevredigende oplossing van de klacht komt, kan klager desgewenst voor klachtopvang terecht bij een klachtenfunctionaris of een onafhankelijke patiëntenorganisatie.

Lid 3 Als klager van mening is dat het niet mogelijk is om via klachtopvang of klachtenbemiddeling met de (huis)arts, verloskundige of andere zorgaanbieder zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan klager de klacht schriftelijk (per e-mail) indien van toepassing indienen bij de geschilleninstantie.

Klachtopvang

Artikel5

Voor klachtopvang kan klager terecht bij een klachtenfunctionaris die de klacht zorgvuldig onderzoekt.

Klachtenbemiddeling

Artikel6

Klachtenbemiddeling door een klachtenfunctionaris vindt plaats conform het Protocol Klachtenbemiddeling (bijlage 1 bij deze klachtenregeling), dat afzonderlijk door de Raad van Bestuur van DOKh en de organisatie(s) van zorgaanbieders en de patiëntenorganisatie(s) is vastgesteld. De klachtenfunctionaris biedt de mogelijkheid tot klachtenbemiddeling door het bevorderen van wederzijds begrip en acceptatie tussen klager en degene over wie geklaagd wordt, zo mogelijk gericht op het herstel van de relatie tussen beide partijen. DOKh beschikt over een overzicht c.q. de gegevens van klachtenfunctionarissen.

Klachtenbehandeling en geschillenbehandeling

Artikel7

Lid 1 Klachtenbehandeling vindt plaats door de zorgaanbieder. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtenbehandeling.

Lid 2 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van een klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Lid 3 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 2 genoemde termijn met ten hoogte vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager.

Lid 4 Indien de klachtenbehandeling namens een zorgaanbieder plaatsvindt door een of meer personen in dienst van de zorgaanbieder of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden, worden in behandeling zijnde klachten ter kennis van de zorgaanbieder gebracht en ontvangt de zorgaanbieder een afschrift van de mededeling als bedoeld in lid 2 van dit artikel.

Lid 5 De klachtenbehandeling die betrekking heeft op het handelen van een ander, wordt op zorgvuldige wijze overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

Lid 6 Een gecombineerde klachtenbehandeling is mogelijk indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven. De afhandeling van een klacht als in de vorige zin bedoeld vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, de ondersteuning of hulp die zij verlenen.

Lid 7 Geschillenbehandeling door de geschilleninstantie vindt plaats conform het Reglement, dat afzonderlijk door de Raad van Bestuur van DOKh en
De Zorgbelangorganisaties
Zorgbelang Inclusief

Huisartsen Kop van Noord Holland
Huisartsen Coöperatie Zuid-Kennemerland
Huisartsen organisatie Noord Kennemerland

Coöperatie Huisartsen in Zaanstreek en Waterland
Huisartsenvereniging Midden-Kennemerland
Stichting Eerstelijns Zorggroep
Stichting ArtsenLaboratorium en Trombosedienst
Nederlandse Vereniging Cosmetische Geneeskunde
Vereniging praktijkhoudende huisartsen

Zorggroep Verloskunde Zuid-Oost Brabant
Verloskundige Zorggroep Groot Amsterdam
Verloskundigen Coöperatie Breda en Omstreken
Coöperatie Midden-Kennemerland
Coöperatie Apeldoorn-Vaassen en omstreken
Coöperatie Geboortezorg Bijeen Friesland

is vastgesteld

Stopzetting procedure

Artikel8

Lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door klager wordt ingetrokken dan wel indien na klachtopvang dan wel klachtenbemiddeling en/of na overleg met klager blijkt dat bij klager geen behoefte meer aan verdere behandeling bestaat.

Lid 2 Klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, die de klacht in behandeling neemt, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal/ Centraal Tuchtcollege of een rechterlijke instantie, zoals Rechtbank, Gerechtshof etc. De klacht kan derhalve bij meerdere instanties tegelijk in behandeling zijn.

Lid 3 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

Beroep

Artikel9

In het kader van deze regeling is geen beroepsmogelijkheid voorzien.

Slotbepalingen

Artikel10

DOKh draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel11

DOKh zorgt voor secretariële- en ruimtelijke ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Ten aanzien van de persoon/personen die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding als vermeld in artikel 3 onder d. Artikel12

Lid 1 De regeling wordt telkenmale in het najaar geëvalueerd.

Lid 2 Deze klachtenregeling kan alleen door de Raad van Bestuur van DOKh worden gewijzigd na goedkeuring van de organisatie(s) van zorgaanbieders en de patiëntenorganisatie(s).

Artikel13

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het bestuur van DOKh.

Vastgesteld door het bestuur van DOKh en

De Zorgbelangorganisaties
Zorgbelang Inclusief

Huisartsen Kop van Noord Holland
Huisartsen Coöperatie Zuid-Kennemerland
Huisartsen organisatie Noord Kennemerland
Coöperatie Huisartsen in Zaanstreek en Waterland
Huisartsenvereniging Midden-Kennemerland
Stichting Eerstelijns Zorggroep
Stichting ArtsenLaboratorium en Trombosedienst
Nederlandse Vereniging Cosmetische Geneeskunde
Vereniging praktijkhoudende huisartsen

Zorggroep Verloskunde Zuid-Oost Brabant
Verloskundige Zorggroep Groot Amsterdam
Verloskundigen Coöperatie Breda en Omstreken
Coöperatie Midden-Kennemerland
Coöperatie Apeldoorn-Vaassen en omstreken
Coöperatie Geboortezorg Bijeen Friesland

op 24 september 2021