

**KLACHTENREGELING STICHTING HUISARTS ORGANISATIE
KEMPEN EN OMSTREKEN (SHoKo)**

Mei 2017

Artikel 1. Definities

- 1.1. Klager/Patiënt: de patiënt of zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.
- 1.2. Aangeklaagde: de stichting Stichting Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken (SHoKo) alsook alle Medewerkers van SHoKo.
- 1.3. Medewerkers/Medewerker: die personen/persoon die voor SHoKo (on)betaald werkzaamheden verrichten/verricht.
- 1.4. Klacht: Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid met betrekking tot de zorg- of dienstverlening waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.
- 1.5. Klachtbemiddelaar: de functionaris die door SHoKo is ingesteld in het kader van deze klachtenregeling.

Artikel 2. Toepassingsgebied

- 2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op Klachten van Patiënten over gedragingen van SHoKo en haar Medewerkers. Klachten kunnen betrekking hebben op de organisatie, inrichting en aansturing van de logistieke werkstromen, kwaliteitsprotocolleringen, klachtenafhandeling, managementprocessen, financieel-administratieve afhandeling, waarvoor SHoKo verantwoordelijk is, zodat de zorg naar behoren kan worden geleverd.

- 2.2. De bij SHoKo aangesloten huisartsen hebben zich allen aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid Nederland (SKHZN). Klachten over gedragingen van deze huisartsen die niet door de Klachtbemiddelaar kunnen worden bemiddeld dienen te worden ingediend bij deze regionale klachtencommissie.
- 2.3. Als klachten over gedragingen van huisartsen, zoals bedoeld in artikel 2.2 voornoemd, worden in ieder geval bedoeld klachten die betrekking hebben op de door de huisarts aan patiënten geleverde medisch inhoudelijke zorg, voor de onder de supervisie van de huisarts verrichte medische triage, zowel op het callcentrum en de huisartsenposten. Tevens voor een adequate invoer van administratieve patiëntengegevens en afhandeling van contante en financiële betalingen van patiënten. De huisarts is verantwoordelijk voor de in dit artikel genoemde zorg en handelingen.
- 2.4. SHoKo brengt deze klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van bedoelde patiënten. Zij zal een Klager zo mogelijk voorafgaand aan of anders bij of na het indienen van een Klacht op de hoogte stellen van deze klachtenregeling en de Klager indien gewenst een exemplaar daarvan kosteloos toezenden.

Artikel 3. Klachtbemiddelaar

- 3.1. De Klachtbemiddelaar houdt kantoor op:
De Run 4600, 5504 DB Veldhoven
Tel: 040-2660566 fax: 040-2660569
- 3.2. De Klachtbemiddelaar is een persoon met een medische achtergrond en wordt ondersteund door een secretaris die deel uitmaakt van het secretariaat van SHoKo.
- 3.3. De Klachtbemiddelaar wordt benoemd door het bestuur van SHoKo voor de periode van vier jaar, waarna hij herbenoembaar is.

- 3.4. De Klachtbemiddelaar onthoudt zich van deelname van de behandeling van de Klacht als deze rechtstreeks betrekking heeft op diens eigen gedraging.
- 3.5. In het geval als bedoeld in artikel 3.4. of bij afwezigheid van één of meer van de leden van de Klachtbemiddelaar, benoemt het bestuur van SHoKo een plaatsvervanger voor de behandeling van bepaalde Klachten dan wel voor een bepaalde tijd.
- 3.6. In geval van dringende redenen is het bestuur van SHoKo gerechtigd het lidmaatschap van de (plaatsvervangende) Klachtbemiddelaar met onmiddellijke ingang op te zeggen. (Plaatsvervangende) Klachtbemiddelaars kunnen steeds tussentijds opzeggen.

Artikel 4. Het indienen van Klachten, ontvankelijkheid en klachtenbemiddeling

- 4.1. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend:
- bij SHoKo
 - bij de Klachtbemiddelaar op het in artikel 3.1 genoemde adres,
- door of namens de Klager of – indien deze, zijnde de patiënt zelf, is overleden – door zijn nabestaanden. Daarbij dient vermeld te worden de reden van de Klacht en de datum waarop de feiten plaatsvonden waaruit de Klacht voortvloeide.
- 4.2. Klager is in zijn klacht niet ontvankelijk, indien:
- de feiten plaatsvonden waaruit de Klacht voortvloeide langer dan **2 jaar** voor de datum van indiening van de klacht
 - over de Klacht al eerder uitspraak is gedaan door de Klachtbemiddelaar, door een andere klachtencommissie dan wel bij een andere klachtencommissie de betreffende klacht al is ingediend;

In geval van niet ontvankelijkheid zal Klager daarover worden bericht. Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.

- 4.3. In het geval klachten als bedoeld in artikel 2.3. worden ingediend bij SHoKo of de Klachtbemiddelaar wordt de klacht bekeken en een plan van aanpak van bemiddeling wordt bepaald. Indien een klacht niet positief bemiddeld kan worden zal de Klachtbemiddelaar de Klager verwijzen naar de in artikel 2.2. genoemde regionale klachtencommissie en de Klager de adresgegevens van deze klachtencommissie doorgeven. De inhoudelijke behandeling van de klacht zal dan door voornoemde regionale klachtencommissie plaatsvinden.
- 4.4. Alle klachten ingediend bij SHoKo worden door SHoKo geregistreerd. Klager krijgt binnen een werkweek een ontvangstbevestiging met daarbij een toestemmingsformulier waarin gevraagd wordt inzage in het dossier te mogen plegen en eventueel gesprekken na te luisteren. Na toestemming van de Klager neemt de Klachtbemiddelaar de Klacht pas in behandeling. Indien de Klager bemiddeling door SHoKo niet wenst dan zal de Klachtbemiddelaar Klager informeren over de mogelijkheid de Klacht voor te leggen aan de regionale klachtencommissie.
- 4.5. Klachten rechtstreeks ingediend bij de Klachtbemiddelaar worden eveneens door SHoKo geregistreerd. Klager krijgt binnen een werkweek een ontvangstbevestiging met daarbij een toestemmingsformulier waarin gevraagd wordt inzage in het dossier te mogen plegen en eventueel gesprekken na te luisteren. Na toestemming van de Klager neemt de Klachtbemiddelaar de Klacht pas in behandeling. Indien de Klager bemiddeling door SHoKo niet wenst dan zal de Klachtbemiddelaar Klager informeren over de mogelijkheid de Klacht voor te leggen aan de regionale klachtencommissie.

Artikel 5. De behandeling van Klachten door de Klachtbemiddelaar

- 5.1. Nadat de Klacht overeenkomstig artikel 4 is ingediend en door de Klachtbemiddelaar in behandeling genomen, stelt hij een onderzoek in naar de toedracht ervan en de opvattingen daaromtrent van betrokkenen.
- 5.2. De Klager en Aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de Klacht laten bijstaan.
- 5.3. De Klager en Aangeklaagde worden door de Klachtbemiddelaar in de gelegenheid gesteld schriftelijk een toelichting te geven over de gedraging waarover is geklaagd. Daarbij wordt aangegeven dat deze toelichting desgevraagd aan de andere partij wordt verstrekt, waarvoor in dat geval ook zal worden zorggedragen.
- 5.4. Indien de Klachtbemiddelaar van oordeel is dat, in afwijking van het vorige lid, een mondelinge behandeling van de Klacht is aangewezen, dan stelt zij de Klager en Aangeklaagde daarvan op de hoogte en zal in overleg met hen een datum voor deze mondelinge behandeling bepalen en deze op die datum laten plaatsvinden.
- 5.5. De zittingen van de Klachtbemiddelaar en secretaris zijn niet openbaar.
- 5.6. De Klachtbemiddelaar doet binnen drie maanden, nadat de Klacht is ingediend en deze in behandeling is genomen, uitspraak over de gegrondheid van de Klacht en deelt haar oordeel schriftelijk en met redenen omkleed, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, binnen die termijn aan Klager, Aangeklaagde en SHoKo mede.
- 5.7. De Klachtbemiddelaar kan van de in artikel 5.6. gestelde termijn afwijken, indien en voorzover zij daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan Klager,

Aangeklaagde en SHoKo, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtbemiddelaar haar oordeel over de Klacht zal uitbrengen.

- 5.8. Aan de behandeling van Klachten door de Klachtbemiddelingscommissie zijn voor Klager en Aangeklaagde geen kosten verbonden.
- 5.9. SHoKo ziet erop toe dat de Klachtbemiddelaar zijn werkzaamheden verricht conform deze klachtenregeling en conform het door de Klachtbemiddelaar zelf op te stellen klachtenreglement. In het geval de klachtenregeling en het klachtenreglement niet voorzien in een bepaalde situatie, is het bestuur van SHoKo bevoegd passende maatregelen te nemen.

Artikel 6. Maatregelen SHoKo

- 6.1. Binnen één maand nadat SHoKo de uitspraak van de Klachtbemiddelaar heeft ontvangen, deelt SHoKo de Klager en Klachtbemiddelaar schriftelijk mede of en zo ja welke maatregel zij naar aanleiding van de uitspraak neemt.
- 6.2. SHoKo kan van de in voornoemd lid gestelde termijn afwijken, indien en voor zover zij dat met redenen omkleed aan de Klager en Klachtbemiddelaar mededeelt, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 7. Registratie en verslaglegging

- 7.1. De Klachtbemiddelaar registreert alle Klachten die bij hem worden ingediend en/of door hem in behandeling worden genomen. Hij geeft daarvan kennis aan SHoKo, die de betreffende registraties toevoegt aan de in artikel 4.4. bedoelde registraties. Ook anonieme klachten worden door SHoKo geregistreerd. Van Klachten die door de Klachtbemiddelaar in behandeling worden genomen, wordt een dossier bijgehouden, welke alle op de Klacht betrekking hebbende stukken bevat.

- 7.2. De registratie, zoals bedoeld in het vorige lid, geschiedt zodanig dat geen inbreuk wordt gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. De registraties en dossiers worden gedurende een periode van vijf jaar bewaard, waarna zij worden vernietigd. Klager en Aangeklaagde hebben recht op inzage in de hen aangaande registraties en dossiers, behoudens voorzover het persoonlijke werkaantekeningen van de Klachtbemiddelaar of SHoKo betreft.
- 7.3. SHoKo zal elk kalenderjaar, en in ieder geval voor 1 juli van het daaropvolgend kalenderjaar, een openbaar verslag opstellen, waarin SHoKo het aantal klachten vermeldt en ook de aard van klachten welke door de Klachtbemiddelaar zijn behandeld. Dit verslag zal voorts door SHoKo naar de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid worden gezonden.