

## Klachtenregeling stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg (skge)<sup>1</sup>

### Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) klager:  
de patiënt/cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- b) vertegenwoordiger:  
De persoon die op grond van de wet zorgt voor de belangen van de patiënt/cliënt. Dat kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn, maar ook iemand die door de patiënt/cliënt is aangewezen;
- c) nabestaande:  
Hieronder vallen:
- de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
  - andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
  - degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij<sup>2</sup> geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
  - degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
  - bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- d) klacht:  
een uiting van ontevredenheid over:
- het handelen of niet-handelen van een zorgverlener;
  - het niet erkennen van een persoon als vertegenwoordiger van de patiënt;
- e) klachtenfunctionaris:  
de persoon die klachten opvangt en bemiddelt, zonder partij te kiezen;

---

<sup>1</sup> Naar het Model Klachtenregeling LHV-InEen-NHG, vastgesteld in overeenstemming met Patiëntenfederatie Nederland, versie december 2016.

<sup>2</sup> Overall waar 'hij' staat, kan ook 'zij/hen' gelezen worden.

- f) klachtenregeling skge:  
de huidige klachtenregeling;
  
- g) interne Klachtenregeling:  
de Klachtenregeling welke door de zorgaanbieder is opgesteld en is ingebed in de organisatie van de zorgaanbieder<sup>3</sup>
  
- h) patiënt/cliënt:  
een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
  
- i) geschil:  
een klacht, die na behandeling volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt/cliënt is opgelost en de patiënt/cliënt daarin niet berust;
  
- j) oordeel of eindreactie:  
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin 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;
  
- k) skge:  
stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg. Skge biedt zorgaanbieders en organisaties de mogelijkheid om aan te sluiten bij een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. Door aansluiting bij de klachtenfunctionaris voldoet de zorgaanbieder aan één van de verplichtingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna te noemen 'Wkkgz');
  
- l) zorgverlener:  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;
  
- m) zorgaanbieder:  
een zorginstelling dan wel solistisch werkende zorgverlener die conform de Wkkgz is aangesloten bij de klachtenfunctionaris van skge. 3

---

<sup>3</sup> Skge gaat ervan uit dat iedere, bij skge aangesloten zorgaanbieder, beschikt over een interne Klachtenregeling, opgesteld naar de klachtenregeling zoals omschreven in voetnoot 1 bij onderhavige Klachtenregeling.

## **Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling skge**

De Klachtenregeling skge heeft tot doel:

- a) een doeltreffende en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- b) het beschermen van de rechten van de patiënt/cliënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten;
- c) het bewaren en zo nodig herstellen van het vertrouwen tussen patiënt/cliënt en zorgverlener;
- d) het leren van klachten en het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

## **Artikel 3 | Indienen van een uiting van onvrede en/of een klacht**

1. De zorgaanbieder stelt de patiënt/cliënt in de gelegenheid om zijn onvrede met hem te bespreken. De zorgaanbieder betreft anderen bij het gesprek als dit behulpzaam is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt/cliënt daar tegen geen bezwaar maakt.
2. De zorgaanbieder wijst de klager op de mogelijkheid om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van skge. De klachtenfunctionaris kan de klager advies geven over hoe een gesprek aan te gaan over de onvrede met de zorgaanbieder.
3. Wanneer een gesprek met de zorgaanbieder niet de onvrede heeft weggenomen, wijst de zorgaanbieder de patiënt/cliënt op de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder en/of de klachtenregeling van skge.
4. De zorgaanbieder wijst de patiënt/cliënt op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen bij het formuleren van de klacht.
6. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend via een digitaal klachtenformulier op de website van skge of door een brief te sturen naar: skge, Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven.
7. De brief met de klacht moet ondertekend zijn en er moet ten minste het volgende in staan:
  - naam, adres en telefoonnummer van degene die klaagt;
  - naam van de zorgaanbieder waarover wordt geklaagd;
  - de datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
  - de datum van verzending van de klacht;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht.
8. Het digitale klachtenformulier en de brief moeten in de Nederlandse taal worden ingediend. Ook het verdere verloop van de klachtenprocedure zal in het Nederlands plaatsvinden.
9. De termijn waarop de klachtenprocedure aanvangt, is de datum waarop skge het digitale klachtformulier of de brief heeft ontvangen. Op dat moment gaat de wettelijke termijn van zes weken lopen (artikel 6 van deze klachtenregeling).

10. Als een vertegenwoordiger of nabestaande de klacht indient, kan skge om een document (een bewijsstuk) vragen, waarmee de klager aantoont dat hij het recht heeft om namens de patiënt/cliënt op te treden.

#### **Artikel 4 | Ontvankelijkheid**

1. De klager is niet ontvankelijk in zijn klacht als:
  - a) de zorgaanbieder niet is aangesloten bij skge voor de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris skge;
  - b) een klacht betrekking heeft op een andere onvrede dan staat beschreven in artikel 1 van deze Klachtenregeling onder het kopje 'klacht';
  - c) een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de patiënt/cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande;
  - d) niet wordt voldaan aan de eisen in artikel 3, lid 10.
2. Als de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, krijgt klager hiervan een schriftelijke bevestiging met de reden waarom.

#### **Artikel 5 | Klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf tot tien werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager. In overleg met de klager wordt bekeken hoe de klacht het beste behandeld kan worden.
2. De klachtenfunctionaris gaat zowel met de klager als met de zorgaanbieder in gesprek (hoor en wederhoor). Als een klacht betrekking heeft op een zorgverlener die bij de zorgaanbieder werkt, wordt ook deze persoon in de gelegenheid gesteld om zijn kant van het verhaal te vertellen.
3. De klager en de zorgaanbieder worden door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief (oordeel/eindreactie) van de zorgaanbieder. Hierin staat vermeld wat het onderzoek naar de klacht heeft opgeleverd, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de zorgaanbieder eventuele maatregelen uitvoert.
5. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a. De klager kan de klacht intrekken door digitaal/schriftelijk aan te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
  - b. Als de klacht mondeling wordt ingetrokken, krijgt de klager hiervan een schriftelijk bevestiging onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.

- c. In geval van een dringende reden kan skge besluiten om de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake als klager zich agressief naar medewerkers skge of overige bij de klachtenbehandeling betrokken personen (zoals de zorgaanbieder) uit, waardoor een voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de klachtenfunctionaris dan wel de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
6. Als de klager tijdens de klachtbehandeling komt te overlijden, kan de behandeling worden voortgezet door de wettelijke erfgenamen, tenzij de wettelijke erfgenamen hiervan afzien.
7. De klachtenfunctionaris registreert de klachten. Bij de bewaring en registratie van de klachten wordt de privacy van de klager, de zorgaanbieder en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd.

## **Artikel 6 | Termijnen**

1. De klager moet een klacht binnen vijf jaar indienen nadat de klager kennis heeft genomen, of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen van de zorgaanbieder waar hij over klaagt, zoals bedoeld in de Klachtenregeling skge.
2. De klager ontvangt de brief, zoals bedoeld in artikel 5 lid 4 van de Klachtenregeling skge, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klachtbehandeling, op grond van artikel 3 lid 9, is gestart.
3. Als er naar het oordeel van de klachtenfunctionaris en/of de zorgaanbieder meer tijd nodig is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, kan in overleg met de klager de termijn met maximaal vier weken worden verlengd.
4. In overleg met de klager kan ook na het verstrijken van de termijn van 10 weken (6 plus 4 weken), de termijn verder worden verlengd. Klager moet met de verlenging schriftelijk instemmen.

## **Artikel 7 | Klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak om in overleg met de klager en de zorgaanbieder:
  - a. op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - b. de klager te informeren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
  - c. de klager te informeren over de werkwijze zoals vermeld in de Klachtenregeling skge;
  - d. zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een duurzame oplossing van de klacht te komen.
2. Bij de uitoefening van de in lid 1 genoemde taken, heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om alles te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het klachtenproces.

3. De klachtenfunctionaris stelt zich tegenover de klager en de zorgaanbieder en andere bij de klacht betrokken personen, onafhankelijk en onpartijdig op. De klachtenfunctionaris onthoudt zich van gedragingen waardoor een verdenking kan ontstaan van (een schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Als de klachtenfunctionaris de functie niet onafhankelijk en onpartijdig kan uitoefenen, moet dit worden gemeld bij de leidinggevende. Skge zorgt ervoor dat er een andere klachtenfunctionaris wordt toegewezen.
5. Skge waarborgt dat de klachtenfunctionaris de functie onafhankelijk kan uitvoeren.

### **Artikel 8 | Geschilleninstantie**

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost en de klager daarin niet berust, kan hij schriftelijk een geschil indienen bij een geschilleninstantie waar de zorgaanbieder is aangesloten.

### **Artikel 9 | Informatie**

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij bij het algemene publiek en bij patiënten/cliënten in het bijzonder, bekend maakt dat hij voor de behandeling van klachten is aangesloten bij de klachtenfunctionaris van skge.
2. De zorgaanbieder voldoet aan de informatieplicht in het vorige lid, door de klachtenprocedure te vermelden op de eigen website, folders te verstrekken en klagers te wijzen op de klachtenregeling van skge.
3. De zorgaanbieder informeert alle zorgverleners die bij hem werkzaam zijn over de klachtenregeling en ondersteunt hen om volgens deze regeling te handelen.

### **Artikel 10 | Kosten**

1. De klager betaalt geen kosten voor de klachtenprocedure bij skge.
2. Als er een beroep wordt gedaan op de klachtenfunctionaris van skge, worden deze kosten betaald door de zorgaanbieder.
3. Als de klager of de zorgaanbieder/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

### **Artikel 11 | Geheimhouding**

1. Voor iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht. Deze houdt in dat alle informatie die wordt gedeeld bij de behandeling van de klacht, niet naar buiten mag worden gebracht.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting als bedoeld in het vorige lid, is in de volgende gevallen toegestaan: wanneer er een wettelijk voorschrift is, er een rechterlijke uitspraak is gedaan of er ambtshalve verplichtingen zijn die tot bekendmaking verplichten.

### **Artikel 12 | Verwerking persoonsgegevens**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door skge aangewezen digitale registratiesysteem.
2. Skge is verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zorgt voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende 10 jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

### **Artikel 13 | Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling skge is op 26 november 2024 vastgesteld door skge en treedt per datum voornoemd in werking.