



## Heb je een klacht

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over je behandeling.

>> Dan ben ik graag de eerste die dat hoort en zal ik samen met je nagaan of we er een oplossing voor kunnen vinden.

[www.hartsupport.nl](http://www.hartsupport.nl)

>> Mochten wij er niet samen uitkomen, dan kun je contact opnemen met mijn beroepsvereniging het NVPA. Zij dragen er vervolgens zorg voor dat een klachtenfunctionaris contact met je opneemt.

Zie: [nvpa procedure](#) en/of zie de website: [www.nvpa.org](http://www.nvpa.org)

>> Indien de inzet van de hiervoor genoemde klachtenfunctionaris niet leidt tot een bevredigende afwikkeling kun je je melden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg; het SCAG\*. De uitspraak van deze geschillencommissie volgt binnen 6 maanden en is voor ons beiden bindend.

Indienen van een geschil kost € 52,50. Word je in het gelijk gesteld, dan krijg je dit bedrag terug.

Meer informatie over de procedure van de geschillencommissie vind je op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/complementaire-gezondheidszorg/>

\*SCAG- Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg

De Geschillencommissie Zorg

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bel: 070-310 5380

Uitgebreide informatie en procedures in het kader van de Wkkgz tref je aan in het [Klachtenreglement](#) op de vervolg pagina's.



Hartsupport, Karel van Nimwegen,  
Ruysdaellaan 5 B, 3712 AP Huis ter Heide,  
030-2022600, karel@hartsupport.nl

Aangesloten bij de Beroepsvereniging NVPA:  
[www.nvpa.org](http://www.nvpa.org)

## Klachtenreglement (gebaseerd op SCAG format)

### INLEIDING

Bij het verlenen van goede psychosociale zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van zorgaanbieder. Elke zorgaanbieder is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor zijn cliënten. Dit klachtenreglement is hiertoe opgesteld en faciliteert de klachtenregeling voor cliënten.

In dit klachtenreglement zijn de algemene regels voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.

Het klachtenreglement heeft de volgende opbouw. Deze ziet u terug in de inhoudsopgave.

-In de algemene paragraaf staan de regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld (wie mag waarover, wanneer en hoe klagen) en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

-Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten.

-In de slotparagraaf is aangegeven hoe men kan 'klagen over de klachtafhandeling' en zijn algemene regels voor wijziging en vaststelling van het reglement genoemd.



## **INHOUDSOPGAVE**

### **ALGEMEEN**

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

### **TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING**

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling
8. Geheimhouding en privacy
9. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
10. Kosten klachtafhandeling
11. De klachtenprocedure

### **OMGANG MET KLACHTEN**

12. Rol en bijdrage beklagde
13. Rol en bijdrage zorgaanbieder bij afhandeling klacht

### **OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN**

#### **KLACHTENFUNCTIONARIS**

14. Positie en waarborg onafhankelijkheid
15. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris

### **BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE**

16. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

### **BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN**

17. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
18. Klachtenrapportages en vervolg daarop

### **SLOTBEPALINGEN**

19. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
20. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling



## ALGEMEEN

### Artikel 1

#### Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder De beroepsbeoefenaar die is geregistreerd bij de SCAG en de status heeft van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Stbl. 2015, 407), en die valt onder deze klachtenregeling gebaseerd op de Wkkgz.
- b. Medewerker Een bij of voor zorgaanbieder in de praktijk werkzame persoon.  
Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.
- c. Cliënt Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder en/of de praktijk waaraan de zorgaanbieder is verbonden. Dit kan ook een natuurlijk persoon zijn die in het kader van systeemgesprekken betrokken is (geweest) bij de diensten van de zorgaanbieder en/of de praktijk waaraan de zorgaanbieder is verbonden, betrokken zijn.<sup>1</sup>
- d. Naaste Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens formele vertegenwoordiger.
- e. Klacht Een uiting van onvrede over een gedraging<sup>2</sup> van de zorgaanbieder en/of de voor/bij deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens vertegenwoordiger.  
Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft doel van de klager,<sup>3</sup> complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. Wel wordt een klacht als klacht behandeld wanneer deze uitsluitend op schrift, daaronder valt ook per mail, is gesteld.
- f. Klager De persoon die een klacht indient.  
Dit kan zijn: de cliënt zelf; of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger.
- g. Beklaagde Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

---

<sup>1</sup> Een natuurlijk persoon die uitsluitend bij de diensten van de zorgaanbieder is betrokken middels deelname aan een of meerdere zogenaamde systeemgesprekken wordt in de zin van deze klachtenregeling ook als cliënt aangemerkt en kan dus een klacht indienen en aanspraak maken op de inzet van een klachtenfunctionaris. Let wel: Voor deze cliënt staat de procedure bij de geschillencommissie mogelijk niet open.

<sup>2</sup> Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt en/of diens naaste.

<sup>3</sup> Een klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.



- h. Klachtenfunctionaris      Degene die door de SCAG/NVPA is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klager te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en/of extern) een klacht in te kunnen dienen en die klager en beklagde begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
- i. Klachtenbehandeling      De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.
- j. Klachtopvang      Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtbehandeling.
- l. Klachtbemiddeling      De begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en beklagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
- k. Afsluitbericht      Een schriftelijke weergave van de klacht en het verloop van de bemiddeling. Inclusief een in artikel 17 lid 1 van de Wkkgz genoemde schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met daarin een met redenen omkleed oordeel over de klacht, waarin mede wordt aangegeven –indien van toepassing- tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- l. Geschil      Een klacht waarbij voor de klager de klachtbemiddeling onvoldoende resultaat biedt of heeft geboden en voorgelegd wordt aan de geschillencommissie.
- m. Geschillencommissie      De externe geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.
- n. Uitspraak      De schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de geschilleninstantie.  
De uitspraak van de beoordelende geschillencommissie is bindend voor de zorgaanbieder en zijn praktijk.
- o. Hij/zij      In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

## Artikel 2

### Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling heeft tot doel:
  - a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
  - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
  - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en zorgaanbieder.
  - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen van zorgaanbieders, in structurele zin.



### Artikel 3

#### Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:
  - a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
  - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger, en de zorgaanbieder te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
  - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
  - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
  - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
  - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.
  - g. Respecteren van de privacy van klager, beklaagde, de zorgaanbieder en zijn praktijk en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens wettelijke vertegenwoordigers) conform de wet en conform dit reglement.

#### TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

### Artikel 4

#### Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1. De zorgaanbieder, c.q. zijn praktijk, draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten.
- 4.2. In geval van medewerkers zorgt zorgaanbieder ervoor dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3. De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

### Artikel 5

#### Klachtrecht cliënten

- 5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen, jegens cliënt zelf of de wettelijke vertegenwoordiger.
- 5.2. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- 5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.



- 5.4. Een persoon die door een zorgaanbieder als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- 5.5. Voor de indiening van een klacht over een zorgaanbieder geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden. Van de klager wordt verwacht dat hij zijn klacht binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in de dienstverlening van de zorgaanbieder heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken aan de zorgaanbieder meldt.

## Artikel 6

### Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1. De klager kan, indien de bespreking van de onvrede met de zorgaanbieder de onvrede niet heeft weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot zorgaanbieder wil of durft te wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de SCAG en een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning van de klachtenfunctionaris bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht en de onvrede bespreken met de zorgaanbieder. Wanneer dit niet tot een voor de klager bevredigend resultaat leidt, verstrekt de klachtenfunctionaris de klager informatie over mogelijkheden voor indiening van de klacht bij een daartoe geëigende instantie.
- 6.2. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorziene klachtenformulier worden ingediend bij de SCAG. (link waarop dat mogelijk is)
- 6.3. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de SCAG, en zodoende is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7.2.) van kracht gaan.
- 6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk/elektronisch in kennis.
- 6.5. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang<sup>4</sup> kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en beklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

## Artikel 7

### Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

- 7.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht door de aan hem toegewezen klachtenfunctionaris.

---

<sup>4</sup> Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarbij ook een wettelijk geregelde meldingsplicht geldt (calamiteiten, vermoeden van (seksueel) geweld in de zorgrelatie) of waarbij sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor 'derden').



- 7.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en beklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlenging van de termijn.
- 7.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van de redenen hiervoor aan klager en beklaagde en met instemming van de klager.
- 7.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.
- 7.5. Bij afsluiting van de klachtbemiddeling ontvangen klager en beklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten - een afsluitbericht. De klachtenfunctionaris stelt het afsluitbericht op. Dit bevat een weergave van de klacht en verloop van de bemiddeling, inclusief een met redenen omkleedde conclusie van de zorgaanbieder met daarin aangegeven, indien van toepassing, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd. Het zogenaamde schriftelijk oordeel van de zorgaanbieder.

## Artikel 8

### Geheimhouding en privacy

- 8.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 8.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.
- 8.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten- of geschillenregeling.

## Artikel 9

### Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 9.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten waarbij hij de klager heeft ondersteund.
- 9.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.





- 9.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.
- 9.4. De zorgaanbieder houdt in het cliëntendossier geen aantekening bij over door de cliënt (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) ingediende klachten en de afhandeling van deze. De afspraken volgend uit de klachtafhandeling worden wel door de zorgaanbieder in het cliëntendossier opgenomen.

## Artikel 10

### Kosten klachtafhandeling

- 10.1. Aan klager brengt de zorgaanbieder voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, geen kosten in rekening.
- 10.2. Over de (toerekening van) kosten van de behandeling van de klacht door de geschillencommissie, dan geschil genoemd, zijn in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt.
- 10.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

## Artikel 11 De klachtenprocedure

### 11.1 Het inzetten van de klachtenfunctionaris

De SCAG vraagt een klachtenfunctionaris contact op te nemen met klager wanneer:

- Klager de cliënt zelf, of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger is;
- Beklaagde geregistreerd is bij de SCAG;
- De klacht via het online formulier aan de SCAG is verzonden.

- 11.2. Een schriftelijke klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten: de naam, adres- en contactgegevens van de klager; de naam, adresgegevens praktijk en contactgegevens van de beklaagde, de inhoud van de klacht, de periode waarin de klager door de zorgaanbieder werd behandeld.

## OMGANG MET KLACHTEN DOOR DE ZORGAANBIEDER

## Artikel 12

### Rol en bijdrage beklaagde

- 12.1. Een beklaagde die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid zijn klacht toe te lichten, al dan niet via de



klachtenfunctionaris. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.

- 12.2. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de beklagde bij de verdere klachtafhandeling een klachtenfunctionaris vanuit SCAG erbij.
- 12.3. Wanneer een eerste gesprek niet bevredigend is voor de klager wijst de beklagde de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de SCAG om een beroep te kunnen doen op de klachtenfunctionaris. Dit in het geval de klager nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris
- 12.4. Een beklagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven aan de klager dan wel aan de klachtenfunctionaris.
  - 12.5. Een aangeklaagd zorgaanbieder en voor deze werkzame personen over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht. Uiterlijk na inzet van de klachtenfunctionaris en eventueel na ondersteuning door de klachtenfunctionaris bij de schriftelijke formulering van de klacht, zal de klacht zo spoedig mogelijk aan de aangeklaagde zorgaanbieder kenbaar worden gemaakt.
- 12.6. Een beklagde kan een beroep doen op (extern) advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem, bijvoorbeeld via een rechtsbijstandverzekering.

## Artikel 13

### Rol en bijdrage zorgaanbieder bij afhandeling klacht

- 13.1. Zorgaanbieder stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 13.2. Zorgaanbieder neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de beklagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.
- 13.3. Zorgaanbieder respecteert de bemiddelingsrol van de klachtenfunctionaris en zal deze niet blokkeren.

## OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS

### Artikel 14

#### Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 14.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, beklagde,. Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- 14.2. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en heeft rechtstreeks toegang tot de zorgaanbieder.



- 14.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij de zorgaanbieder, of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 14.4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of beklagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

## Artikel 15

### Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris

- 15.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden:
- a. het bieden van (eerste) klachtopvang.
  - b. het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
  - c. Bijstand verlenen.
  - d. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken. e. Bemiddeling.
  - f. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
  - g. Begeleiding bij bijzondere situaties.
  - h. Voorlichting over klachtrecht en klachtenmanagement.
  - i. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van beklagde, de zorgaanbieder, over de afhandeling van een specifieke klacht of over zijn omgang met klachten in algemene zin. j. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.

## BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

### Artikel 16

#### Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

- 16.1. De zorgaanbieder is aangesloten bij de geschillencommissie van de SCAG.
- 16.2. De klachtenfunctionaris voorziet klager van de juiste informatie over diens (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie.
- 16.3. Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie, omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de klachtbehandeling door inzet van een klachtenfunctionaris is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze klachtbehandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 16.4. In vervolg op een afsluitbericht van de klachtenfunctionaris, of op een (bindende) uitspraak of advies van de geschillencommissie, ontvangt klager binnen een maand een schriftelijke reactie van de beklagde. In deze reactie geeft hij aan of hij overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.



Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen is in de schriftelijke reactie van beklagde gemotiveerd aangegeven of hij deze al dan niet overneemt.

## BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

### Artikel 17

#### Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

- 17.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken klachtenfunctionaris de direct bij de situatie betrokkene zorgaanbieder passende maatregelen te treffen.
- 17.2. Onder de in artikel 18.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
  - een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of voor zorgaanbieder en/of diens praktijk;
  - een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van zorgaanbieder en/of diens praktijk;
  - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
- 17.3. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een (spoedeisend) belang, is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen.

Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of beklagde.

### Artikel 18

#### Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 18.1. De coördinator van de klachtenfunctionarissen stelt per jaar op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor de zorgaanbieder, in geval sprake is van meerdere klachten in een kalenderjaar. Hij voorziet deze jaarrapportage zo nodig van aanbevelingen.
- 18.2. De SCAG neemt de klachten van zorgaanbieders geanonimiseerd op in de algemene jaarrapportage die besproken wordt met de aangesloten beroepsverenigingen ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de hulpverlening.



## SLOTBEPALINGEN

### Artikel 19

#### Omgang met onvrede over afhandeling klacht

- 19.1. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het klachtenreglement kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.

### Artikel 20

#### Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 20.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar. De SCAG zal in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris horen en de belangen van zorgaanbieders zonder beroepsvereniging betrekken.
- 20.2. Dit klachtenreglement kan door de SCAG met toestemming van de patiënten/ cliëntenorganisatie Zorgbelang worden gewijzigd, of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken.