

Het klachtrecht in de zorg bepaalt dat u een interne klachtenregeling en een klachtenfunctionaris moet hebben. Ook is aansluiting bij een geschilleninstantie verplicht. Hoe zit de klachtenprocedure precies in elkaar en wat moet u hebben geregeld?

Wat moet u regelen?

- 1 een interne klachtenregeling.
- 2 een klachtenfunctionaris. Dit kunt u zelf, via de kring, huisartsenpost of via de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) regelen.
- 3 aangesloten zijn bij een geschilleninstantie. Meer informatie: www.skge.nl
- 4 uw praktijkmedewerkers en patiënten informeren over de nieuwe klachtenregeling en wat die betekent voor binnenkomende klachten.

Omgaan met klachten

Als een patiënt zijn ongenoegen uit over wat er in de huisartsenpraktijk is gebeurd - of juist niet is gebeurd - is **een gesprek met de patiënt** de voor de hand liggende eerste stap. Heel vaak kan de boosheid daarmee worden verholpen. Als u signalen van ongenoegen bij een patiënt opmerkt, is het belangrijk dat u als huisarts het initiatief neemt daarover in gesprek te gaan.

Hoe vroeger een probleem wordt aangepakt, hoe kleiner de kans dat het escaleert. Soms weigert een patiënt echter een gesprek met de huisarts en wil hij meteen een formele klacht indienen. In dat geval moet u hem **informeren over de klachtenregeling en doorverwijzen naar uw klachtenfunctionaris**.

Klachtenprocedure

LHV, Ineen en NHG hebben samen een landelijk uniforme klachtenregeling opgesteld. Dat betekent dat zowel huisartsen als patiënten overal in het land weten waar ze aan toe zijn en dat de klachten ook overal op dezelfde, kwalitatief hoogwaardige wijze worden behandeld.

De **klachtenfunctionaris gaat met de patiënt en met de huisarts in gesprek** en probeert te bemiddelen. Als dit niet lukt, vraagt de klachtenfunctionaris de patiënt de **klacht op schrift te stellen**. Daarna onderzoekt de klachtenfunctionaris de formele klacht waarbij de huisarts en mogelijk andere betrokken zorgverleners om reactie worden gevraagd (**hoor en wederhoor**). Na behandeling van de klacht moet de huisarts een brief aan de klager sturen met zijn bevindingen over de klacht. De huisarts vermeldt daarin welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen. **De klachtenfunctionaris kan helpen bij het opstellen van deze brief.**

Als het om een klacht gaat waarbij meerdere zorgverleners in de zorgketen zijn betrokken, kan de klachtenfunctionaris ook de **andere zorgverleners betrekken** in de behandeling van de klacht.

Waarnemers

Waarnemers moeten zich zelfstandig aansluiten bij een landelijke geschilleninstantie. Zij volgen daarnaast de interne klachtenprocedure van de praktijk waar zij werkzaam zijn. Dit is in belang van praktijk, waarnemer en patiënt en vastgelegd in de **LHV-modelwaarneemovereenkomst**.

Geschillen

De geschillencommissie(s) Huisartsenzorg van de SKGE buigt zich over klachten die niet door bemiddeling van de klachtenfunctionaris zijn opgelost. Ook de geschillencommissie zet in eerste instantie in op bemiddeling. Mocht dat niet lukken, dan doet de commissie een juridisch bindende uitspraak.

Een patiënt kan bij het indienen van een geschil ook een **financiële claim tot €25.000** indienen. Mocht een patiënt een claim indienen, dan hoort u dit van de geschilleninstantie. U doet er dan goed aan dit meteen te melden bij uw beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Daarmee stelt u de vergoeding van de claim veilig, mocht die worden toegekend. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wil tijdig op de hoogte worden gebracht van een ingediende claim om bijstand te kunnen verlenen.

Meer informatie

www.lhv.nl/wkkgz www.skge.nl