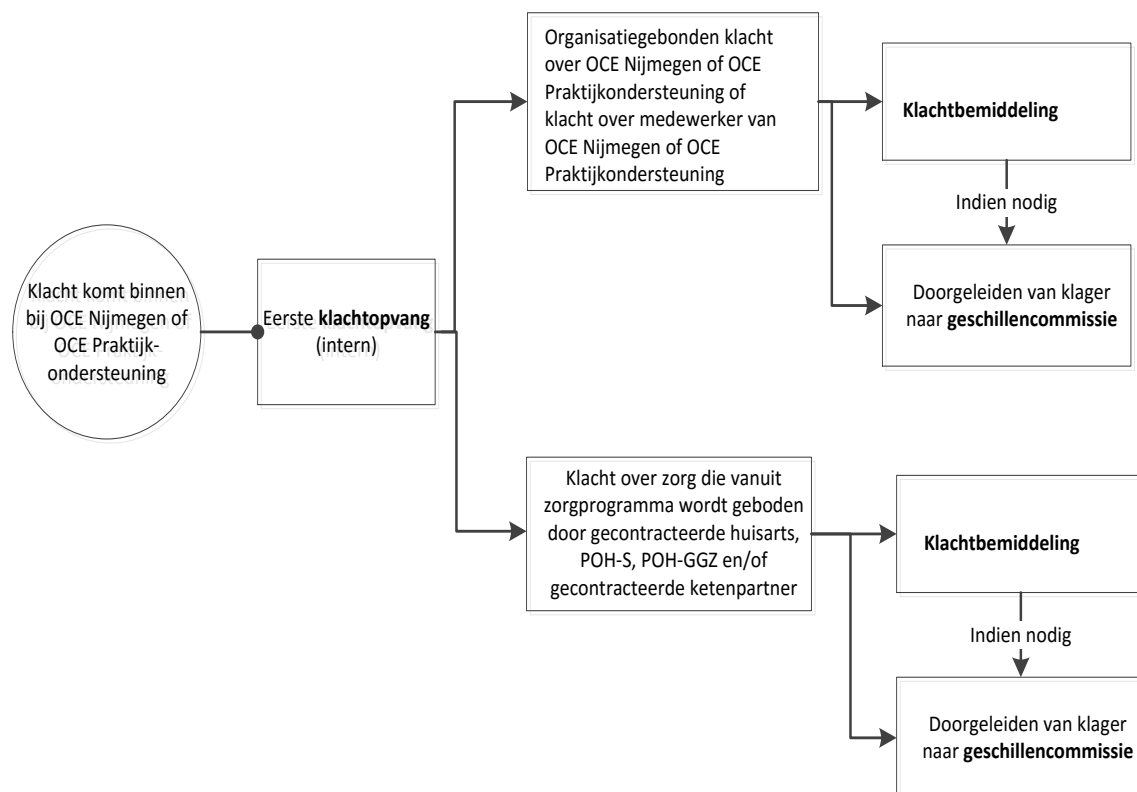


## Klachtenreglement – OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning

### 1. Inleiding

De Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen Zorg (Wkkgz) regelt het klachtrecht van patiënten in de zorg. De wet geldt voor zorgaanbieders zoals individuele zorgverleners, zorginstellingen en zorggroepen. Vanuit deze wet zijn OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning verplicht om een klachtenregeling te hebben, te werken met een klachtenfunctionaris en ingeschreven te zijn bij een geschillencommissie.

Ten aanzien van de klachtenprocedure is een driedeling te maken. Het eerste onderdeel is de klachtopvang, het tweede de klachtbemiddeling en het derde het inschakelen van een geschillencommissie. De eerste twee onderdelen worden uitgevoerd door OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning. Bij de wens om de klacht neer te leggen bij een geschillencommissie verwijst OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuner de klager door naar de geschillencommissie waar de huisarts, ketenpartner of OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning bij aangesloten is. OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning zijn aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Andere commissies zijn Stichting Kwaliteitsregister Paramedici (StKP) of de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging. In onderstaand schema staat de driedeling in samenhang weergegeven.



Model 1: Driedeling klachtenprocedure

## 2. Doel

Dit reglement beschrijft de handelswijze waarop OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning de klachtopvang en klachtbemiddeling uitvoert. De wet- en regelgeving vormen hierbij het kader.

De klachtenprocedure kent de volgende doelstellingen:

- a. het bieden van genoegdoening aan de klager;
- b. het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde;
- c. het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie en/of het herstellen van het vertrouwen in de geleverde zorg door OCE Nijmegen, OCE Praktijkondersteuning en/of aangesloten zorgverleners;
- d. het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de multi-disciplinaire zorgprogramma's.

### *Type klachten*

Klachten kunnen formeel of informeel zijn. Formele klachten zijn een uiting van onvrede. OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning onderscheiden twee type formele klachten. Bij het *eerste type* klacht gaat het om organisatie gebonden klachten en klachten over een medewerker met een arbeidsovereenkomst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning<sup>1</sup>. Bij het *tweede type* gaat het om klachten over het handelen van gecontracteerde huisarts, hidsa, waarnemend huisarts, praktijkondersteuner of ketenzorgpartners. Formele klachten worden afgehandeld volgens de procedure klachtopvang en klachtbemiddeling.

Informeel klachten kunnen meldingen of signalen over onvrede of suggesties zijn. Informele klachten worden volgens de vergelijkbare procedure van klachtopvang afgehandeld en hoeven niet (altijd) bemiddeld te worden. Het zorgvuldig omgaan met informele klachten is in het licht te zien van boven genoemde doelstellingen waarbij het accent ligt op c en d. Het niet zorgvuldig afhandelen van een informele klacht kan leiden tot een formele klacht. Dit willen OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning zo goed als mogelijk voorkomen.

OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning vinden het belangrijk om goed zicht te hebben op zowel informele als formele klachten. OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning willen een cultuur bevorderen waarin betrokken zorgverleners en medewerkers signalen en meldingen over onvrede gebruiken voor verbetering, ook wanneer het niet tot een (formele) klacht komt. OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning hanteren als uitgangspunt dat mensen hun informele en formele klachten zoveel mogelijk direct uiten bij- en bespreekbaar maken met de medewerker of zorgverlener waar ze in dat kader contact mee hebben.

### *Verschillende klagers*

Zowel huisartspraktijken, ketenpartners, samenwerkingspartners als overige externe organisaties kunnen een klacht indienen bij OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning. Bovendien kunnen patiënten die deelnemen aan een zorgprogramma en/of die zorg van een POH-GGZ ontvangen of een gemachtigde namens de patiënt, een klacht indienen bij OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning. Indien de indiener van de klacht niet de patiënt zelf is, dient de indiener een ondertekende machtigingsverklaring van de patiënt inclusief een kopie van een geldig identiteitsbewijs van zowel de patiënt als de indiener op te sturen naar de klachtenfunctionaris. Het machtigingsformulier voor klachtopvang en bemiddeling – OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning is hiervoor te gebruiken.

---

<sup>1</sup>Daar waar in de tekst 'medewerkers met arbeidsovereenkomst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning' wordt vermeld, gaat het in dit reglement ook om externe medewerkers die werkzaamheden verrichten voor OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning en waar een overeenkomst mee is afgesloten. Dit wordt gedaan om de leesbaarheid van het document te behouden.

### 3. Doelgroep

De doelgroep van deze procedure zijn enerzijds patiënten en/of hun vertegenwoordigers, zorgverleners zoals gecontracteerde huisartsen (inclusief hidha, waarnemend huisartsen en praktijkondersteuners die werken bij huisartspraktijken), ketenpartners en overige externen zoals zorgverzekeraars, patiëntenorganisaties e.d. Anderzijds kunnen medewerkers met arbeidsovereenkomst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning, zorgverleners zoals gecontracteerde huisartsen (inclusief hidha, waarnemend huisartsen en praktijkondersteuners die werken voor de huisarts) en ketenpartners tevens als gevolg van een klacht deel uitmaken van de procedure.

### 4. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Adviespunt Zorgbelang: Adviespunt Zorgbelang is een initiatief van Zorgbelangorganisaties (zoals Zorgbelang Gelderland). Adviespunt Zorgbelang biedt onafhankelijk en kosteloos hulp en advies bij het indienen van een klacht. Het adviespunt kan vragen beantwoorden en advies geven over vervolgstappen in de klachtafhandeling. Zie website <http://www.adviespuntzorgbelang.nl>
- b. Calamiteit: een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van ketenzorg en/of chronische eerstelijnszorg die tot een ernstig schadelijk gevolg leidt of tot de dood van een patiënt heeft geleid.
- c. Degene over wie geklaagd wordt, hierna te noemen 'aangeklaagde': de medewerker met arbeidsovereenkomst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning of een externe medewerker die werkzaamheden verricht voor OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning en waar een overeenkomst mee is afgesloten of een van de gecontracteerde zorgverleners bij OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning.
- d. Formele klacht: een uiting van onvrede over OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning. Of een uiting van onvrede over de behandeling en/of bejegening door POH-GGZ<sup>2</sup>, door gecontracteerde zorgverleners vanuit de diverse zorgprogramma's. Een *formele klacht* zit in de procedure klachtopvang en klachtbemiddeling.
- e. Geschillencommissie: De Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) is een geschilleninstantie voor huisartsen, huisartsenposten, zorggroepen, gezondheidscentra en openbare apotheken in Nederland. OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning zijn aangesloten bij deze geschillencommissie. Andere ketenpartners zijn ook wettelijk verplicht om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie.
- f. Hidha: een huisarts in dienst van een andere huisarts
- g. Huisarts: een BIG (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) geregistreerde arts die als huisarts is geregistreerd (Registratie Commissie Specialisten) en die zich middels het ondertekenen van een overeenkomst heeft aangesloten bij OCE Nijmegen.
- h. Informele klacht: een melding of signalen over onvrede of een suggestie. Een informele klacht wordt opgevangen en zo nodig bemiddeld. Een informele klacht maakt echter formeel (qua afhandelingstermijnen en de te volgen stappen in het proces) geen deel uit van de klachtprocedure.
- i. Kaderarts: de door directeur van OCE Nijmegen benoemde persoon die belast is met de beoordeling van de medisch inhoudelijk aspecten van een klacht.
- j. Ketenpartner: individuele zorgverleners, organisaties of groepspraktijken waarmee OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning een overeenkomst heeft gesloten over het leveren van multi- disciplinaire zorg aan patiënten die deelnemen aan een specifiek zorgprogramma.
- k. Klachtbehandeling: door de onafhankelijke externe klachtencommissie uitgevoerde afhandeling van klachten, leidend tot een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van een klacht, eventueel gekoppeld aan een advies tot verbetering van de geleverde zorg door de OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning.

---

<sup>2</sup> Het gaat om een POH-GGZ die een arbeidscontract heeft met OCE Praktijkondersteuning.

- l. Klachtbemiddeling: het naar aanleiding van een klacht door middel van schriftelijk en/of mondeling overleg trachten te komen tot een oplossing van de klacht waarbij het herstellen van de relatie tussen klager en aangeklaagde en het herstellen van het vertrouwen in de OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning als nevendoelestellingen wordt nagestreefd.
- m. Klachtenfunctionaris: de door de directie van de CIHN benoemde persoon die belast is met de uitvoering en de procedurele aspecten behorende bij de klachtenopvang en bemiddeling. De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke rol in in haar functie t.a.v. klachtenopvang en bemiddeling. Uitgangspunt voor het invullen van deze functie is het VKIG-profiel. Deze persoon kan tevens de kwaliteitsfunctionaris zijn.
- n. Klachtgerechtigde, hierna te noemen 'klager': een ieder die de leeftijd van 16 jaar<sup>3</sup> heeft bereikt en a) die gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorgverlening van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning (vaak patiënt) of b) die gecontracteerde zorgverlener van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning is of c) die een externe partij vertegenwoordigt (zorgverzekeraar of patiëntenorganisatie). De volgende personen kunnen als klager voor de patiënt (a) optreden: de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de vertegenwoordiger die is aangewezen door de patiënt, de zaakwaarnemer voor de patiënt die zijn zaken niet zelf kan behartigen, de partner of naaste familieleden van de inmiddels overleden patiënt.
- o. Klachttopvang: het ontvangen en bevestigen van een klachtmelding. Tevens gaat het om 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.
- p. Medewerkers: in loondienst zijnde bij de CIHN, OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning.
- q. Medisch adviseur: de door directeur van OCE Nijmegen benoemde persoon die belast is met de beoordeling van de medisch inhoudelijk aspecten van een klacht.
- r. OCE Nijmegen: Organisatie voor Chronische Eerstelijnszorg. OCE Nijmegen organiseert en faciliteert multi-disciplinaire zorg vanuit diverse zorgprogramma's in de regio Nijmegen e.o. zodat de kwaliteit van deze zorgverlening aan patiënten kan verbeteren.
- s. OCE Praktijkondersteuning: OCE Praktijkondersteuning faciliteert huisartsenpraktijken bij de inzet van een praktijkondersteuner geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ). Een POH-GGZ biedt zorginhoudelijke ondersteuning binnen de huisartsenzorg aan patiënten met klachten van (mogelijk) psychische, psychosociale of psychosomatische aard. Denk hierbij aan o.a. depressieve of angstklachten, stress, rouwverwerking en relatieproblemen.
- t. Raadsman: een persoon die ondersteuning biedt tijdens de procedure van klachttopvang en klachtbemiddeling.
- u. SKGE: Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg
- v. StKP: Stichting Kwaliteitsregister Paramedici
- w. WGBO: Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst
- x. Wkkgz: Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen Zorg. Deze wet is per 1 januari 2016 ingegaan.

## 5. Uitgangspunten

Dit reglement over de klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Een klacht is een kans om te verbeteren;
- OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning waarborgen afhandeling van de klacht volgens vaste en overzichtelijke procedures. Het verzamelen van alle relevante (schriftelijke) informatie met betrekking tot de klacht maakt hier deel van uit;
- Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de klachttopvang en klachtbemiddeling laten bijstaan door een raadsman;
- Een klacht kan maar bij één instantie tegelijkertijd in behandeling zijn;
- Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken welke relevant kunnen zijn voor de klachttopvang en klachtbemiddeling, voor zover dit naar het oordeel van de klachtenfunctionaris de persoonlijke levenssfeer van derden niet aantast;

---

<sup>3</sup> Bij de leeftijd van 12 jaar tot en met 15 jaar moet de jeugdige klager een klacht indienen samen met de wettelijke vertegenwoordiger. Tot 12 jaar moet de wettelijke vertegenwoordiger de klacht indienen (zie o.a. WGBO, 7:450 BW).

- Persoonlijke gegevens over klager en aangeklaagde(n) worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd door OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning volgens de wet- en regelgeving en de NEN-normen;
- De klachtenfunctionaris, de kaderarts, de medisch adviseur, de programmamanager, de leidinggevenden en alle andere personen die bij de procedure betrokkenen zijn, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van betrokkenheid bekend is geworden;
- Huisartsen en zorgverleners zijn wettelijk verplicht om zelf ook een klachtenreglement en interne klachtenprocedure te hebben. In de gesloten overeenkomst zorgprogramma's is afgesproken dat zij OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning informeren over formele klachten die worden ingediend ten aanzien van de gecontracteerde multi-disciplinaire zorg of zorg die door POH-GGZ<sup>2</sup> wordt geboden;
- Ter ondersteuning van de uitvoering van de klachtenprocedure maakt OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning gebruik van de software i-Prova;
- In alle gevallen waar dit reglement niet in voorziet, beslist het bestuur OCE.
- Persoonsgebonden informatie wordt niet langer dan 2 jaar na afronding van de klachtafhandeling bewaard, tenzij het een juridisch procedure of schadeclaim traject betreft.

## 6. Werkwijze

De procedure van klachtopvang en klachtbemiddeling bestaat uit enkele activiteiten. Niet alle activiteiten hoeven plaats te vinden of na elkaar plaats te vinden. Bijvoorbeeld het voeren van een gesprek met klager en aangeklaagde is niet altijd nodig omdat een schriftelijke reactie ook voldoende kan zijn. Een ander voorbeeld is dat het verzamelen van aanvullende informatie bij de klager en aangeklaagde gelijktijdig plaats kan vinden. De klachtenfunctionaris maakt hier een weloverwogen keuze in en stemt dit zo nodig af met klager, aangeklaagde(n) en andere belanghebbenden. Hieronder worden de activiteiten van de procedure toegelicht. Vervolgens staan ze weergegeven in een stroomschema. Als een klacht gaat over een medewerker met arbeidsovereenkomst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning dan heeft de werkgever een rol in het ondersteunen en begeleiden van betreffende medewerker. In onderstaande werkwijze wordt de rol van de direct leidinggevende hierbij weergegeven.

### Klachtopvang

Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de klachtopvang laten bijstaan door een raadsman.

#### *Indienen van een klacht / suggestie (informele klacht)*

Een klacht / suggestie (informele klacht) wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris. Hiervoor is een formulier opvraagbaar bij OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning en te vinden op de website. Bij het indienen van een klacht worden minimaal de volgende gegevens vermeld:

- datum, tijdstip, locatie en persoon/organisatie waar de klacht betrekking op heeft;
- naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en geboortedatum van de klager;
- een korte omschrijving van de klacht.

Indien de klager advies of bijstand nodig heeft bij het indienen van een klacht, wordt deze verwezen naar het Adviespunt Zorgbelang.

#### *Bevestiging ontvangst klacht / suggestie en eventueel verzoek om aanvullende informatie*

Indien de klachtenfunctionaris twijfelt of de klacht / suggestie voldoende informatie bevat, vraagt de klachtenfunctionaris aan de klager aanvullende informatie. Dit kan zowel schriftelijk als telefonisch plaats vinden. Hier staat een termijn van twee weken voor.

Als de klachtenfunctionaris over voldoende informatie beschikt, wordt de ontvangst van de klacht geval schriftelijk en vaak ook nog telefonisch bevestigd bij de klager. Deze keuze wordt gebaseerd op de inhoud van de klacht (bijvoorbeeld gevoeligheid of gevolgen die zijn ontstaan) en wie de klacht

heeft ingediend (is dit een patiënt of een organisatie?). Uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de ingediende klacht / suggestie vindt de bevestiging van ontvangst plaats. Hierbij wordt de klager tevens door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de procedure bij de klachtopvang en bemiddeling. De klachtenfunctionaris verwijst naar de OCE website waar het reglement te raadplegen is en biedt aan om het reglement procedure klachtopvang en bemiddeling te verstrekken.

#### *Verbetermaatregelen bij suggestie*

Afhankelijk van de inhoud van de suggestie worden verbetermaatregelen getroffen door de klachtenfunctionaris, de kaderarts, de medisch adviseur en/of de programmamanager of de direct leidinggevende. De verbetermaatregelen kunnen divers zijn zoals het initiëren van een gesprek (bijvoorbeeld in het kader van bemiddeling), het bijstellen van de inhoud van een zorgprogramma of het verbeteren van een intern proces. De klachtenfunctionaris zorgt dat de indiener binnen 4 weken (na ontvangst van suggestie) geïnformeerd wordt over wat er met de suggestie wel of niet wordt gedaan.

#### *Informatie verstrekken en inwinnen bij aangeklaagde*

Indien de klacht voldoende informatie bevat, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de aangeklaagde(n). Deze krijgt het verzoek om binnen 2 weken (schriftelijk) te reageren op de inhoud van de klacht. Daarbij wordt de aangeklaagde zo nodig geïnformeerd over de te volgen procedure bij de klachtopvang en bemiddeling. Op verzoek wordt het reglement procedure klachtopvang en bemiddeling door de klachtenfunctionaris verstrekt. De klachtenfunctionaris informeert de aangeklaagde(n) dat het reglement te vinden is op de OCE website.

Indien de klachtenfunctionaris na de (schriftelijke) reactie van de aangeklaagde(n) van oordeel is dat nadere informatie van de aangeklaagde(n) nodig is, wordt de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om binnen 2 weken aanvullende informatie te verstrekken.

Als de aangeklaagde een medewerker met arbeidsovereenkomst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuner is, dan adviseert de klachtenfunctionaris deze medewerker om de direct leidinggevende hiervan zelf op de hoogte te stellen. Het kan ook zijn dat de klachtenfunctionaris betreffende leidinggevende informeert. Waarbij de intentie is om dit vooraf af te stemmen met aangeklaagde medewerker. De direct leidinggevende zorgt dat de aangeklaagde vanuit de organisatie passende ondersteuning en/of begeleiding krijgt bij de bemiddeling van de klacht.

#### *Keuze om verder te bemiddelen of doorgeleiding naar geschillencommissie*

Op basis van de verzamelde informatie maakt de klachtenfunctionaris een inschatting of de klacht door OCE Nijmegen zelf te bemiddelen is of dat de klager de klacht wil neerleggen bij een geschillencommissie. De klachtenfunctionaris bespreekt dit met de klager en stelt de aangeklaagde op de hoogte. Voor een ieder is dan duidelijk of er bemiddeling door klachtenfunctionaris plaats vindt of dat er een doorgeleiding naar een geschillencommissie is.

Bij doorgeleiding naar een geschillencommissie zorgt OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning dat de aangeklaagde persoon, als deze een medewerker met arbeidsovereenkomst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning is, passende ondersteuning en/of begeleiding krijgt vanuit de organisatie.

### **Klachtbemiddeling**

Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de klachtbemiddeling laten bijstaan door een raadsman.

#### *Initiëren van bemiddelingsgesprek tussen klager en aangeklaagde(n)*

Na ontvangst van de klachtbrief en de reacties van de aangeklaagde(n) worden beide partijen door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld om in een gesprek mondeling de standpunten toe te lichten. De klachtenfunctionaris gaat na of hier behoefte aan is. Ter beoordeling van de

klachtenfunctionaris vindt er wel of geen gesprek met klager en aangeklaagde(n) afzonderlijk of gezamenlijk in besloten zitting(en) plaats. De klachtenfunctionaris neemt in ieder geval deel aan het gesprek. Ter beoordeling aan de klachtenfunctionaris worden bijvoorbeeld de kaderarts of de medisch adviseur en/of de programmamanager of de direct leidinggevende en/of de directie uitgenodigd om namens OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning deel te nemen aan dit gesprek.

#### *Gespreksverslagen*

Van alle bijeenkomsten met klager en aangeklaagde worden gespreksverslagen gemaakt door de klachtenfunctionaris. Uiterlijk binnen 1 week na het gesprek stuurt de klachtenfunctionaris het gespreksverslag naar de klager en aangeklaagde. Indien zij niet akkoord gaan met of aanvullingen wensen op het gespreksverslag, hebben zij de mogelijkheid om schriftelijk commentaar toe te voegen aan het verslag en deze binnen 2 weken (gerekend vanaf verzenddatum) schriftelijk te retourneren naar de klachtenfunctionaris.

#### *Schriftelijke reactie van klachtenfunctionaris*

Op basis van de beschikbare informatie vindt een analyse plaats. Uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht ontvangen de klager en de aangeklaagde(n) een schriftelijke reactie van de klachtenfunctionaris. Indien de klachtenfunctionaris de schriftelijke reactie niet binnen gestelde reactietermijn kan versturen, ontvangen de klager en de aangeklaagde(n) hiervan bericht. In dit bericht geeft de klachtenfunctionaris aan binnen welke termijn de klager en de aangeklaagde(n) de schriftelijke reactie wel kunnen ontvangen.

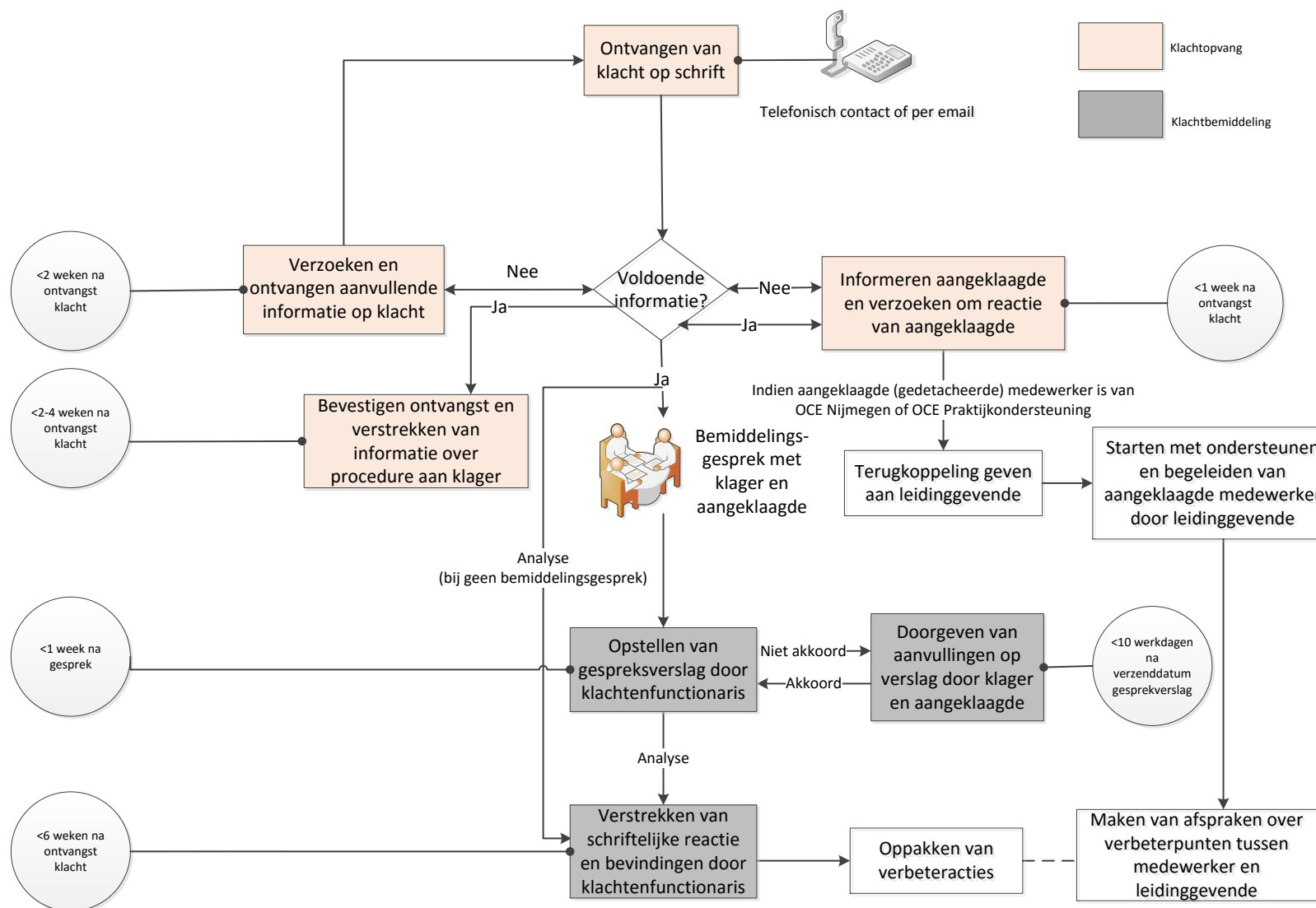
In de schriftelijke reactie worden op basis van de ingediende stukken en de eventueel gevoerde gesprekken de bevindingen inclusief de aspecten ter verbetering (aanbevelingen) weergegeven. Deze schriftelijke reactie stelt de klachtenfunctionaris in overleg met de kaderarts of medische adviseur en/of programmamanager of direct leidinggevende op.

#### *Verbetermaatregelen*

Op basis van de analyse en de schriftelijke reactie worden interne verbetermaatregelen voorgesteld door de klachtenfunctionaris. In het managementteamoverleg met de directeur en programmamanager, met de kaderarts en/of de medisch adviseur en/of met de direct leidinggevende worden afspraken gemaakt of en wie deze verbetermaatregelen gaan uitvoeren. De verbetermaatregelen kunnen divers zijn zoals het initiëren van een gesprek, het bijstellen van de inhoud van een zorgprogramma of het bijstellen van een (intern) proces e.d.

Als de aangeklaagde een medewerker met een arbeidsovereenkomst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuner is, dan maakt de direct leidinggevende – op basis van de schriftelijke reactie van de klachtenfunctionaris – met betreffende medewerker afspraken over bijvoorbeeld verbeterpunten. De afspraken worden vastgelegd in het formulier ‘verbeterpunten voor medewerker bij klachtbemiddeling’. Het door leidinggevende en aangeklaagde medewerker ondertekende formulier wordt toegevoegd aan zijn/haar personeelsdossier. De medewerker krijgt een kopie van het ondertekende formulier.

## Stroomschema klachtopvang en klachtbemiddeling (intern)



Model 2: stroomschema klachtopvang en klachtbemiddeling



### *In gevaar komen van kwaliteit van zorg (calamiteit)*

Indien de klachtenfunctionaris na overleg met de kaderarts of de medische adviseur op basis van beschikbare informatie, de (eventueel) gevoerde gesprekken en na zorgvuldige afweging oordeelt dat de aard van de klacht zo ernstig is (calamiteit) dat de kwaliteit van de zorg in gevaar komt, wordt de directie, het bestuur en eventueel de Inspectie van de Gezondheidszorg hiervan op de hoogte gebracht. De klager en aangeklaagde worden hierover bericht.

Het bestuur bepaalt of de calamiteit aanleiding geeft om bijvoorbeeld de overeenkomst met betrokken zorgverlener op te zeggen. De procedure disciplinaire maatregelen voor medewerkers CIHN, CHN B.V. en OCE B.V. treedt in werking als de calamiteit aanleiding geeft om een medewerker in loondienst van OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning een disciplinaire maatregel te geven.

### *Intrekken van klacht of verzoek om bemiddeling te beëindiging*

Indien de klager de klacht intrekt of geen behoefte heeft aan verdere klachtopvang en/of bemiddeling, dan wordt de behandeling van het dossier gestaakt en wordt het dossier gearchiveerd of op verzoek van klager vernietigd. De betrokkenen worden hierover geïnformeerd. De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een andere instantie om de klacht in behandeling te laten zoals bijvoorbeeld bij een geschillencommissie of de Inspectie voor de Gezondheidszorg of het regionale tuchtcollege of de civiele- of strafrechter.

## **7. Functies en Taken**

- De klachtenfunctionaris OCE Nijmegen is verantwoordelijk voor het zorgvuldig en correct naleven en mede uitvoeren van de regeling procedure klachtopvang en bemiddeling. Bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris OCE Nijmegen worden de taken overgenomen door de klachtenfunctionaris Huisartsenpost Nijmegen en Boxmeer.
- De kaderarts en medisch adviseur zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van de medisch inhoudelijke aspecten van de klacht. Per klacht wordt door de programmamanager afgewogen of een van beide of beide betrokken wordt. De kaderarts en/of de medisch adviseur beoordeelt of de klacht aanleiding geeft om medisch inhoudelijke leerpunten te formuleren om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.
- De programmamanager of direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten die gaan over OCE Nijmegen of OCE Praktijkondersteuning. De klachtenfunctionaris is over de uitvoering van de klachtopvang en bemiddeling verantwoording verschuldigd aan de directie.
- De klachtenfunctionaris legt ieder jaar verantwoording af over het aantal en type klachten van het voorgaande jaar. Dit is een onderdeel van het jaarverslag. Het jaarverslag wordt onder andere verstuurd naar de directeur OCE, het bestuur OCE, de programmamanager, de leidinggevende OCE Praktijkondersteuning, de leden van de Algemene Leden Vergadering, de Cliëntenraad en de leden van de Commissie Kwaliteit & Scholing.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor bescherming van de gegevens in de klachtdossiers zoals vastgesteld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## **8. Relevante documenten**

- Integraal beleid voor informatiebeveiliging
- Ontwerp Klachtenregeling zorggroepen, versie januari 2013
- Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ)
- Klachtenformulier- OCE Nijmegen en OCE Praktijkondersteuning
- Formulier verbeterpunten voor medewerker bij klachtbemiddeling
- Disciplinaire maatregelen voor medewerkers CIHN, CHN B.V. en OCE B.V.
- Bewaartermijnen
- [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
- [www.skge.nl](http://www.skge.nl)
- [www.kwaliteitsregisterparamedici.nl](http://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl)

## 9. Revisie en historie

| Versie | Effectief  | Veranderingen ten aanzien van voorgaande versie   | Vervangt document |
|--------|------------|---|-------------------|
| 1      | 15-12-2014 | Nvt   | Nvt               |
| 2      | 19-12-2016 | Huidige werkwijze geactualiseerd op basis van de Wkkgz (bijvoorbeeld: klachtencommissie verwijderen en toevoegen geschillencommissie). Stroomschema 'driedeling klachtenprocedure' bijgesteld. De procedure is ook geldig voor OCE Praktijkondersteuning. De tekst is hiermee aangevuld.<br><br>Feedback van CR (nov 2016) op klachtenreglement Huisartsenpost Nijmegen en Boxmeer is in de bijstelling van dit reglement ook meegenomen. |                   |

-----

**Dit reglement klachttopvang en bemiddeling – OCE Nijmegen is vastgesteld tijdens de Algemeen Ledenvergadering (ALV) CIHN van 15 december 2014. De Cliëntenraad CIHN, de OR CIHN, de directie OCE en bestuur OCE hebben tevens in 2014 ingestemd met dit reglement. In 2016 is het klachtenreglement aangepast aan de Wkkgz en is vervolgens 15 februari 2017 voorgelegd aan de Cliëntenraad CIHN.**