



**SAMEN  
GEZOND**

GEZONDHEIDS  
CENTRA

# Interne klachtenregeling

## Gezondheidscentra Samen Gezond

- Gezondheidscentrum De Kroonsteen 1 en 8 Malden
- Gezondheidscentrum De Vuursteen in Molenhoek

**Herzien 1 mei 2018**

*Deze interne klachtenregeling is getoetst en goedgekeurd door Zorgbelang Gelderland*

# Interne klachtenregeling van Gezondheidscentra Samen Gezond

## Algemeen / Werkingsfeer

Deze interne klachtenregeling is geldig de volgende aan gezondheidscentra Samen Gezond verbonden praktijkhouders met zijn/haar medewerkers, te weten:

- Huisartsenpraktijk De Kroonsteen Boven (De Kroonsteen 8)
- Huisartsenpraktijk De Kroonsteen Beneden (De Kroonsteen 8)
- Service Apotheek Malden (De Kroonsteen 8)
- Service Apotheek De Vuursteen (De Vuursteen)
- Fysiotherapiepraktijk De Kroonsteen (De Kroonsteen 1)
- Fysiotherapiepraktijk Malden-Molenhoek (De Vuursteen)

Alsmede voor een aantal overige hulpverleners die gedeeltelijk werkzaam zijn in een van de gezondheidscentra maar niet aan het samenwerkingsverband verbonden zijn, te weten:

- Praktijk voor Hapto- en Craniosacraaltherapie Anneke van Heerde (De Vuursteen)
- Logopediepraktijk Molenhoek (De Vuursteen)
- Praktijk voor acupunctuur Wedelaar Bonga (De Vuursteen)
- Eerstelijns psychologiepraktijk Thijssen (De Vuursteen)
- Sportarts Theo Schers (De Kroonsteen 8)

Deze interne klachtenregeling is **niet** van toepassing op de overige hulpverleners die (gedeeltelijk) werkzaam zijn bij een van de gezondheidscentra. Zij hebben hun eigen klachtenregeling. Bij een klacht m.b.t. een van deze hulpverleners zal de klachtenfunctionaris de patiënt/cliënt rechtstreeks doorverwijzen naar de betreffende instantie.

Deze interne klachtenregeling legt vast op welke manier klachten over het functioneren van het gezondheidscentrum als organisatie, of klachten over het handelen van individuele medewerkers, gemeld en behandeld kunnen worden. Respect voor de belangen van betrokkenen en hun recht op een zorgvuldige behandeling staan voorop.

Het gezondheidscentrum ziet een klacht als een suggestie voor verbetering en een instrument voor kwaliteitsverbetering van de zorg en dienstverlening!

## Uitgangspunten

De interne klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- b. het gezondheidscentrum biedt de mogelijkheid tot bemiddeling van klachtafhandeling door de coördinator/manager, die tevens klachtenfunctionaris van het gezondheidscentrum is;
- c. de interne klachtenregeling behelst een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- d. de interne klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig, wat onder meer betekent dat het gezondheidscentrum aan de klager geen kosten in rekening brengt;
- e. het gezondheidscentrum biedt de mogelijkheid tot verwijzing naar externe klachtencommissies per beroepsgroep.
- f. voor onafhankelijke ondersteuning kan de klager ook terecht bij de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland.
- g. de klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot beroeps klachtencommissies, het Regionaal Tuchtcollege (zie bijlage I) of de civiele rechter of de strafrechter (via aangifte bij de politie).

## **1. Begripsomschrijving**

- 1.1** Klager: de patiënt/cliënt die gebruik heeft gemaakt, maakt of wil maken van de diensten van het gezondheidscentrum en hierover een klacht heeft.
- 1.2** Aangeklaagde: de persoon en/of instelling op wie de klacht betrekking heeft.
- 1.3** Klacht: een individuele uiting van onvrede of ongenoegen over een gedraging, een behandeling, bejegening of nalatigheid die door de klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.
- 1.4** Klachtenbemiddeling: de eerste fase in de klachtenprocedure, waarin de coördinator / klachtenfunctionaris tracht door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde een oplossing te vinden voor de klacht.
- 1.5** Bestuur: het bestuur van Stichting Gezondheidscentrum De Kroonsteen – De Vuursteen.
- 1.6** Coördinator/manager: degene die belast is met de coördinatie van het gezondheidscentrum.
- 1.7** Klachtenfunctionaris: degene die belast is met de klachtenbemiddeling.
- 1.8** Medewerker: degene die krachtens een arbeidsovereenkomst of samenwerkings-, detacherings- of waarneemcontract werkzaam is bij een van de praktijkhouders binnen het gezondheidscentrum.
- 1.9** Overige hulpverleners: degenen die (vaak gedeeltelijk) spreekuur houden in het gezondheidscentrum maar niet aan de stichting verbonden zijn.
- 1.10** Patiënt / Cliënt: iemand die gebruik maakt van de diensten van het gezondheidscentrum.

## **2. Doel**

Deze interne klachtenregeling heeft tot doel:

- a. dat klacht, klager en aangeklaagde op juiste wijze worden behandeld;
- b. het creëren van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- c. dat het hulpverleningsbeleid en de organisatie zo mogelijk worden aangepast om klachtenherhaling te voorkomen.

## **3. Algemene bepalingen**

### **3.1** Inschakelen klachtenfunctionaris

In geval van een klacht probeert de patiënt/cliënt de klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Mocht dit niet tot overeenstemming leiden of niet gewenst zijn, dan kan de klager zich wenden tot de coördinator/manager, die tevens klachtenfunctionaris is, verder zo te noemen.

- 3.2. Externe klachtenbehandeling**  
De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot een andere instantie (zie bijlage I). Ook als de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, zal de klachtenfunctionaris de klager attenderen op de mogelijkheid van externe klachtencommissies (zie bijlage) en indien gewenst hiernaar verwijzen.
- 3.3 Termijn van klachtafhandeling**  
De klager krijgt een reactie/bevestiging van de klacht binnen 2 weken na indienen van de klacht. Het streven is om de klachtafhandeling zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen 3 maanden af te ronden.
- 3.4 Het verstrekken van inlichtingen aan derden**  
Het gezondheidscentrum is verplicht de bij haar bekende informatie, die betrekking heeft op de klacht, te verstrekken aan een externe klachtencommissie of instantie, indien deze daarom vraagt en de klager toestemming geeft aan het gezondheidscentrum deze informatie te verstrekken én voor zover de vertrouwelijkheid met betrekking tot derden dit toelaat. De mate van vertrouwelijkheid wordt bepaald door de geldende wetgeving.
- 3.5 Het inzien van schriftelijke stukken**  
Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in gelegenheid gesteld, stukken die betrekking hebben op de klacht in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid met betrekking tot derden dit toelaat. De mate van vertrouwelijkheid wordt bepaald door de geldende wetgeving.
- 3.6 Geheimhouding**  
Iedereen die bij de afhandeling van de klacht betrokken is, heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle gegevens die hem/haar bij de afhandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- 3.7 Hoorplicht**  
Klager, aangeklaagde en/of leden van de organisatie worden door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven. Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren. Betrokkenen kunnen zich laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door derden.
- 3.8 Contact met de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg.**  
Als naar het oordeel van de klachtenfunctionaris contact met of melding aan de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg nodig is dan dient dit te gebeuren door de manager die daarvan het bestuur op de hoogte stelt.

## **4. Procedure**

- 4.1** Een klacht kan worden ingediend door:
- de klager;
  - zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger;
  - personen die daartoe door de klager schriftelijk zijn gemachtigd;
  - nabestaanden.

Wanneer het om een kind jonger dan 12 jaar gaat, kan de klacht ingediend worden door de wettelijke vertegenwoordiger(s). Kinderen van 12 jaar tot en met 15 jaar kunnen een klacht indienen samen met hun ouder(s). Kinderen van 16 jaar en ouder kunnen zelfstandig een klacht indienen.

- 4.2** Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een derde.

- 4.3** Een klacht wordt mondeling of schriftelijk ter kennis gebracht van de klachtenfunctionaris.
- 4.4** Anonieme klachten kunnen niet in behandeling genomen worden. Anonieme suggesties voor verbetering van de dienstverlening kunnen eventueel gedeponereerd worden in de brievenbus van de coördinatie.
- 4.5** De belangrijkste taken van de klachtenfunctionaris zijn:
- het verhelderen van een klacht of ongenoegen;
  - het geven van informatie en advies;
  - het bemiddelen bij een klacht tussen klager en betrokken medewerker/praktijk.
  - proberen om tot een oplossing te komen.
- 4.6** De klachtenfunctionaris tracht te bemiddelen in het geschil; zij hoort daartoe beide partijen.
- 4.7** Daarna wordt een gesprek voorgesteld waarin beide partijen aanwezig zijn.
- 4.8** De klachtenfunctionaris geeft uitsluitsel over de bemiddeling aan klager en aangeklaagde.
- 4.9** Aan klager wordt gevraagd of hij/zij tevreden is over de bemiddeling van de klacht. Indien de klager zich niet met het resultaat van bemiddeling kan verenigen, wordt deze door de klachtenfunctionaris geattendeerd op de mogelijkheden van externe klachtencommissies. De klachtenfunctionaris biedt de patiënt / cliënt aan hierbij te ondersteunen.
- 4.10** Registratie  
De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij waarin van alle klachten bemiddelingen een korte omschrijving wordt opgenomen. Daarbij is ook opgenomen of en welke acties zijn ondernomen om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
- Het register is vertrouwelijk van aard en wordt beheerd door de klachtenfunctionaris. Jaarlijks, vóór 1 mei wordt een verslag, ontdaan van persoonlijke gegevens, aangeboden aan het bestuur van de stichting. Het verslag behelst een overzicht van de activiteiten van de klachtenfunctionaris, met evt. aanbevelingen.  
In het jaarverslag van de stichting wordt kort gerapporteerd over de klachtenafhandeling.
- 5. Bijzondere besluitvorming**  
In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

**Bijlagen:**

- Bijlage 1: Externe klachtencommissies  
Bijlage 2: Klachtenfolder patiënten  
Bijlage 3: Klachtenformulier

**Klachtencommissie Gezondheidscentrum algemeen**

- Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg SKGE  
www.skge.nl  
Tel. (088) 022 91 00

**Klachtenregeling Huisartsenzorg (www.skge.nl)**

- Secretariaat klachtenregeling huisartsenzorg Zuid-Nederland  
Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven  
Tel. (088) 022 91 00 (ma-do 09.00-17.00 uur)

**Klachtencommissie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (www.fysionet.nl)**

- Commissie van Toezicht Gedragsregels  
Postbus 248, 3800 AE Amersfoort  
Tel. (033) 467 29 00

**Klachtencommissie Openbare Apotheek**

- Postbus 1136, 1400 BC Bussum  
Tel. (035) 697 52 61

**Klachtenregeling Craniosacraaltherapie**

- Register craniosacraaltherapie Nederland (www.register-rcn.nl)  
Postbus 259, 6880 AG Velp  
Tel. (06) 125 641 83  
E-mail: register-rcn@planet.nl

**Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen (o.a. Acupunctuur) (www.kab-klachten.nl)**

- Postbus 2122, 6020 AC Budel  
Tel. (0495) 49 95 85  
E-mail: kab@kab-klachten.nl

**Klachtenfunctionaris Eerstelijnspsycholoog (www.lve.nl)**

- Osdorper Ban 7a, 1068 LD Amsterdam  
Tel. (020) 667 39 56  
E-mail: klachtenfunctionaris@lve.nl

**Klachtenregeling Sportarts**

- Klachtenregeling Vereniging voor Sportgeneeskunde (www.sportgeneeskunde.com)  
Postbus 52, 3720 AB Bilthoven  
Tel. (030) 225 22 90

**Klachtenregeling Logopedisten**

- Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie (NVLF) (www.nvlf.logopedie.nl)  
Postbus 75, 3440 AB Woerden  
Tel. (0348) 45 70 70 (ma t/m do 8.30 uur-17.30 uur en vr 8.30 uur-12.30 uur)

**Zorgbelang Nederland** ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl))

- Zorgbelang Gelderland  
Afdeling Informatie en Klachtenopvang  
Postbus 5310, 6802 EH Arnhem  
Tel. (026) 384 28 22  
Website [www.zorgbelang gelderland.nl](http://www.zorgbelang gelderland.nl)  
E-mail [info@zorgbelang gelderland.nl](mailto:info@zorgbelang gelderland.nl)

Zorgbelang Gelderland biedt informatie over zorg en welzijn en een onafhankelijke klachtenopvang. De afdeling informatie en klachtenopvang is iedere werkdag bereikbaar van 09.00 tot 16.30 uur op telefoonnummer: (026) 384 28 22 of per e-mail: [ikg@zorgbelang gelderland.nl](mailto:ikg@zorgbelang gelderland.nl).

De dienstverlening van deze afdeling is gratis.

- Zorgbelang Limburg  
Postbus 5185, 6130 PD Sittard  
Tel. (046) 420 81 59  
Website [www.huisvoordezorg.nl](http://www.huisvoordezorg.nl)  
E-mail [info@huisvoordezorg.nl](mailto:info@huisvoordezorg.nl)  
Huis voor de Zorg biedt informatie over zorgaanbieders en hulp bij klachten. De afdeling Ervaren Informatie Klachten (EIKpunt) is bereikbaar van maandag t/m donderdag van 09.00 tot 16.00 uur en vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur op telefoonnummer: (046) 420 80 79 of per e-mail: [EIKpunt@huisvoordezorg.nl](mailto:EIKpunt@huisvoordezorg.nl)

**Tuchtcollege Gezondheidszorg** ([www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl))

- Regionaal Tuchtcollege Eindhoven (voor Noord-Brabant en Limburg)  
Postbus 61, 5600 AB Eindhoven  
Tel. (040) 232 85 99
- Regionaal Tuchtcollege Zwolle (voor Overijssel, Flevoland en Gelderland)  
Postbus 10067  
8000 GB Zwolle  
Tel. (038) 888 44 44

# Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

## Informatie voor patiënten

### Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

De medewerkers van Gezondheidscentra Samen Gezond streven naar een goede kwaliteit van uw zorgverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Bijvoorbeeld over de hulpverlening of de bereikbaarheid. We streven ernaar om de oorzaak van een klacht zo goed mogelijk weg te nemen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

In deze folder staat wat u kunt doen als u ontevreden bent of als u een klacht heeft. Deze klachtenprocedure geldt voor alle locaties binnen Gezondheidscentra Samen Gezond, bestaande uit De Kroonsteen 1, De Kroonsteen 8 en De Vuursteen.

### Bij wie kunt u uw klacht kwijt?

Praat met de betreffende hulpverlener of medewerker als u niet tevreden bent over de zorg of diensten die u van ons krijgt. In de meeste gevallen leidt praten tot een oplossing van het probleem. Lukt het niet om een passende oplossing te vinden met de direct betrokkene(n) of kunt u het probleem niet bespreken, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van het Gezondheidscentrum, Nancy Stensen. Contactmogelijkheden:

Telefoon (024) 358 20 27

E-mail [info@gcsamengezond.nl](mailto:info@gcsamengezond.nl)

Website [www.gcsamengezond.nl](http://www.gcsamengezond.nl) (zie kopje klachten)

U bent ook welkom op het kantoor aan de Schoolstraat 8 in Malden.

### Wat kan de klachtenfunctionaris voor u doen?

De klachtenfunctionaris gaat met u in gesprek en probeert de betrokken partijen weer op een goede manier in gesprek te laten komen en een oplossing te vinden voor het conflict.

### Bent u ontevreden over de afhandeling van uw klacht?

Als u zich niet kunt vinden in het resultaat van de klachtenbemiddeling, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan een externe, onafhankelijke klachtencommissie van de betreffende beroepsgroep.

De klachtenfunctionaris kan u over deze instanties informeren.

### Heeft u geen klacht maar een suggestie voor verbetering?

Heeft u een goed idee waarmee wij onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren? Ook dat horen wij graag! Zie ook het ideeënformulier in het folderrek.

Uw tip kunt u doorgeven aan de klachtenfunctionaris via:

Telefoonnummer (024) 358 20 27

E-mail [info@gcsamengezond.nl](mailto:info@gcsamengezond.nl)

of door middel van een briefje in de ideeënbus. De ideeënbus vindt u in de hal naast de lift van gezondheidscentrum De Kroonsteen 8, aan de Schoolstraat 8 in Malden

Vergeet hierbij niet uw contactgegevens te vermelden, zodat we bij vragen contact met u op kunnen nemen.





Vertrouwelijk

## KLACHTENFORMULIER

### Klacht binnengekomen

Datum en tijdstip:

Bij wie :

Hoe :

mondeling / schriftelijk / telefonisch

Bekend met klachtenregeling via:

### Gegevens klager

Naam :

Adres en/of telefoon :

Ingeschreven bij

### Soort klacht

### Omschrijving klacht

### Verslag gesprek

### Welke acties zijn er ondernomen om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen?

Is de klacht naar tevredenheid van de klager afgehandeld? ja /nee

Is de klager gewezen op de aanwezigheid van een externe klachtencommissie : ja /nee

Wenst de klager daarvan gebruik te maken? ja/nee

### **Verslag opgemaakt**

Naam en handtekening