



# Leidraad hoe om te gaan met Klachten

QOCON

September 2022

3.1

[TYP HIER]

## Colofon

Versie: 3.1  
Datum: Oktober 2022  
Auteur: S.J.J.H. van Mechelen  
Namens: Commissie Kwaliteit en Veiligheid  
Organisatie: Qocon  
Project: Inrichten Kwaliteit en Veiligheid Qocon

### Commissie Kwaliteit & Veiligheid:

Elles in 't Anker  
Mariëlle Vollebregt  
Tinka Kurpershoek  
Carina Luijten  
Marlien van Kempen  
Fatima Hider

### Contactadres:

Coöperatie Qocon u.a.  
Postbus 135  
4600 AC Bergen op Zoom

## Inhoud

Inleiding .....	3
Artikel 1   Begripsbepalingen .....	4
Artikel 2   Doelstellingen van de Klachtenregeling .....	5
Artikel 3   Indienen van een klacht .....	5
Artikel 4   Ontvankelijkheid .....	6
Artikel 5   Klachtbehandeling .....	6
Artikel 6   Ketenzorg .....	7
Artikel 7   Termijnen .....	7
Artikel 8   Klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 9   Geschilleninstantie .....	8
Artikel 10   Informatie .....	8
Artikel 11   Kosten .....	9
Artikel 12   Geheimhouding .....	9
Artikel 13   Verwerking persoonsgegevens .....	9
Artikel 14   Monitoring .....	10
Artikel 15   Inwerkingtreding .....	10

### Inleiding

Een patiënt/cliënt moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij de zorgaanbieder. De Wet (Wkkgz) bepaalt dat de zorgaanbieder daarvoor moet beschikken over een interne Klachtenregeling. Door een heldere klachtenprocedure is het voor de patiënt duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kan worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen. Ook biedt het zorgaanbieders belangrijke informatie om de kwaliteit van de zorg te bevorderen.

Qocon is zelf geen zorgaanbieder. Binnen Qocon zijn verschillende zorgaanbieders actief en aangesloten. Iedere zorgaanbieder is zelf verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen en behandelen van aan hen gerichte klachten conform hun eigen klachtenprocedure. Op de websites van de betreffende zorgaanbieders staan de eigen klachtenregelingen.

Deze regeling van Qocon betreft een leidraad voor alle zorgaanbieders binnen Qocon, hoe gezamenlijk met klachten wordt omgegaan. Deze regeling is in september 2022 getoetst door de Functionaris Gegevensbescherming.

Er zijn geen wijzingen aangebracht t.o.v. de versie 2.0!

### Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| a. Klager               | de natuurlijke persoon die een klacht indient.<br>Klager kan zijn:<br>– de patiënt / cliënt<br>– een vertegenwoordiger van een patiënt / cliënt<br>– nabestaande(n) van een overleden patiënt / cliënt.  |
| b. Klacht               | – een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan<br>– een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen. |
| c. Klachtenfunctionaris | de in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.   |
| d. Aangeklaagde         | de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij de zorgaanbieder dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht.  |
| e. Patiënt              | een natuurlijk persoon die geboortezorg vraagt of aan wie geboortezorg wordt verleend. Waar patiënt staat kan ook cliënt worden gelezen.   |
| f. Geschil              | een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.  |
| g. Oordeel              | een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.  |
| h. Zorgverlener         | een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent. <sup>1</sup>  |
| i. Zorgaanbieder        | De verloskundigen praktijk, de kraamzorginstelling, het ziekenhuis die aangesloten is bij Qocon.   |
| j. Calamiteit           | Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.   |
- 

<sup>1</sup> Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

### Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de geboortezorg te bevorderen.

### Artikel 3 | Indienen van een klacht

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede eerst tot de betreffende zorgverlener om tot een informele oplossing te komen. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne klachtenregeling van de individuele zorgaanbieder;
2. De patiënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat patiënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht formeel kenbaar maken bij de individuele zorgaanbieder, diens klachtenfunctionaris of klachtenfunctionaris waarbij de individuele zorgaanbieder is aangesloten;
3. Een klacht moet (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de zorgaanbieder;
4. De datum waarop de klacht is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan;
5. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt;
6. Als een klacht bij Qocon wordt ingediend, fungeert Qocon hierbij uitsluitend als ontvanger en zal de klacht doorsturen naar de desbetreffende zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft;
7. In geval van een klacht of calamiteit t.a.v. Qocon aangelegenheden dient de klacht te worden voorgelegd aan het bestuur van Qocon. Binnen het bestuur is specifiek een portefeuillehouder benoemd voor calamiteiten;

### Artikel 4 | Ontvankelijkheid

De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:

1. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
2. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen;
3. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk (laten) bevestigen aan de indiener van de klacht;
4. Indien de klacht op een andere zorgaanbieder betrekking heeft, die geen lid is van Qocon.

### Artikel 5 | Klachtbehandeling

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de individuele zorgaanbieder de klacht ter verdere behandeling door naar de eigen klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden;
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven;
4. De klager en de zorgverlener worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
5. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en zorgaanbieder.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de betreffende zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd;
7. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
  - b per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd;
8. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien;

### Artikel 6 | Ketenzorg

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/ heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Het bestuur van Qocon zal in een dergelijke situatie worden geïnformeerd en van de voortgang van de afhandeling van de klacht op de hoogte worden gehouden;
3. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

### Artikel 7 | Termijnen

1. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van deze Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend;
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd;
3. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de zorgaanbieder met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

### Artikel 8 | Klachtenfunctionaris

1. De individuele klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
  - tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
  - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - de patiënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
2. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht;



## Klachtenregeling

3. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie;
4. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen;
5. De individuele zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

## Artikel 9 | Geschilleninstantie

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan een onafhankelijke geschilleninstantie waar de individuele zorgaanbieder bij is aangesloten. Hiervoor wordt verwezen naar de desbetreffende website van de individuele zorgaanbieder.

## Artikel 10 | Informatie

1. De individuele zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en patiënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.
2. De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

### Artikel 11 | Kosten

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd;
2. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van 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 12 | Geheimhouding

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt;
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

### Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de individuele zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem;
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zal zorgdragen voor het handelen conform deze AVG;
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwerking van de hierboven beschreven doeleinden, tenzij deze gegevens noodzakelijk zijn ter voldoening aan een wettelijke bewaarplicht met daarin voorgeschreven bewaartermijnen. Voor Qocon geldt een bewaartermijn van 2 jaar.

### Artikel 14 | Monitoring

1. De commissie Kwaliteit & Veiligheid van Qocon houdt zich bezig met het monitoren van de ontvangen klachten aan de individuele zorgaanbieders die lid zijn van Qocon;
2. De individuele zorgaanbieder is verplicht gehoor te geven aan het aanleveren van klachten;
3. Ieder kwartaal worden de ontvangen klachten bij de individuele zorgaanbieders door de commissie geïnventariseerd (alleen aard en toedracht), geanalyseerd en gerapporteerd aan het bestuur van Qocon;
4. Eventuele verbeterpunten worden opgesteld om de kwaliteit van de geboortezorg te verbeteren;

### Artikel 15 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 9 mei 2018 vastgesteld door Qocon en treedt per de datum voornoemd in werking.