

Klachtenreglement Zorggroep West-Brabant B.V.

Inhoud

Inleiding	3
I Algemeen	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Uitgangspunten van de klachtenregeling	5
Artikel 3 Doelstellingen van de klachtenregeling.....	5
Artikel 4 Bekendmaking en informatie over de klachtenregeling	5
Artikel 5 Inbrengen van een klacht ²	6
Artikel 6 Algemene bevoegdheid klachtenfunctionaris ZGWB	6
II Klachtenopvang en -bemiddeling ZGWB.....	7
Artikel 7 Instelling functie klachtenopvang (functionaris) en bereikbaarheid	7
Artikel 8 Taken klachtenfunctionaris ZGWB	7
Artikel 9 Bevoegdheden klachtenfunctionaris ZGWB	8
Artikel 10 Bemiddeling door SKHZN.....	8
III Klachtencommissie van SKHZN	9
Artikel 11 Klachtencommissie van SKHZN	9
Artikel 12 Reactie op de uitspraak van SKHZN	9
IV Bijdrage aan kwaliteitsverbetering	9
Artikel 13 Dossiervoering en registratie.....	9
Artikel 14 Rapportages	10
Artikel 15 Overleg naar aanleiding van rapportages.....	10
Artikel 16 Signalering en (on)gevraagd advies	10
Artikel 17 Monitoring van kwaliteitsverbetering	10
V Slotbepalingen	11
Artikel 18 Onvrede over de klachtenregeling/klachtenfunctionaris ZGWB..	11
Artikel 19 Vergoedingen en kosten	11
Artikel 20 Evaluatie klachtenregeling	11
Artikel 21 Herziening klachtenregeling	11
Artikel 22 In geval niet voorzien in regeling	12

Inleiding

Zorggroep West-Brabant B.V. regelt met zorgaanbieders in de regio West-Brabant de zorg voor patiënten op het gebied van onder andere Diabetes, COPD en CVRM. Deze zorgaanbieders zoals huisartsen, diëtisten, podotherapeuten, diëtisten en diverse specialisten hebben een contract met Zorggroep West-Brabant B.V.. Door het aangaan van dit contract bieden zij allen de zorg op dezelfde wijze aan zoals is vastgelegd in de zorgprogramma's.

De zorgverzekeraars kopen de zorgprogramma's in bij de zorggroep. De zorggroep zorgt voor de afhandeling van de financiële administratie en noodzakelijke rapportages aan de zorgverzekeraars. Daarnaast ondersteunt de zorggroep de zorgaanbieders die met de zorggroep een contract hebben bij het leveren van de zorg aan de patiënt en bewaakt de zorggroep de kwaliteit daarvan.

Zorggroep West-Brabant B.V. wil vanuit de aangesloten huisartsenvoorzieningen en in goede samenwerking met partners geïntegreerde eerstelijnszorg bieden die gericht is op de burgers in het werkgebied die hiervoor in aanmerking komen. De zorggroep kiest voor transparantie en kwaliteit. Hierbij faciliteert de zorggroep het proces. Daarbij sluit de zorggroep waar mogelijk aan bij de landelijke erkende normen en standaarden. Zorggroep West-Brabant staat borg voor het organiseren van een goede structuur, waardoor professionals aan patiënten adequate aandacht en zorg kunnen geven. Die zorg zal zo dicht mogelijk bij de mensen in de eigen omgeving plaatsvinden en deel uitmaken van de wijkgerichte ondersteuning op andere gebieden zoals welzijn, wonen en veiligheid.

Als hoofdaannemer staat Zorggroep West-Brabant garant voor de organisatie van het zorgpakket en correcte levering van de diensten en heeft een grote verantwoordelijkheid in het bewaken van de kwaliteit. Elke klacht, tip of suggestie van de cliënt is voor RCH van groot belang om de kwaliteit van zorg te kunnen verbeteren. Het is om die reden dan ook essentieel dat zoveel mogelijk klachten (tips en suggesties) die gaan over de zorg die door of in opdracht van ZGWB wordt verleend, ZGWB ook bereiken. ZGWB ziet klachten van cliënten als een bijdrage aan de kwaliteit van zorg. Een klacht is immers een signaal dat de cliënt denkt dat er iets fout is (gegaan) of dat iets voor verbetering vatbaar is. Veel cliënten willen dan ook met hun klacht bereiken dat de zorg voor henzelf en anderen verbetert zodat herhaling van dezelfde situatie wordt voorkomen.

Voor cliënten en voor ZGWB en zijn medewerkers, is het belangrijk dat kan worden beschikt over een duidelijke en goed functionerende klachtenregeling. Daarin voorziet deze klachtenregeling. In de regeling wordt onderscheid gemaakt tussen drie onderdelen, namelijk klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling door een klachtencommissie. In de klachtenregeling wordt er van uitgegaan dat iedere zorgverlener die werkzaamheden verricht voor de zorggroep in kader van een bepaald ketenprogramma een eigen klachtenregeling heeft of kan terugvallen op een klachtenregeling van bijvoorbeeld de praktijk of instelling waar deze zorgverlener werkzaam is. Deze verplichting heeft ZGWB contractueel vastgelegd in de contracten met de ketenzorgpartners. De klachtenregeling van ZGWB is van toepassing op klachten die betrekking hebben op de organisatie van de zorggroep en op medewerkers in loondienst van de zorggroep. Patiënten met een klacht over een gecontracteerde ketenpartner worden na het opvangen van de klacht in eerste instantie verwezen naar de eigen klachtenregeling van de betreffende ketenpartner.

I Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Aangeklaagde:
de persoon of het deel van ZGWB waartegen de klacht zich richt.
2. Klacht:
uiting van onvrede over het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens een individuele patiënt
3. Klachtenafhandeling:
verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van patiënten.
4. Klachtenbehandeling door SKHZN^{1:1}:
onderzoek naar de klacht door de klachtencommissie van SKHZN, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht en zo nodig in aanbevelingen aan de zorgaanbieder over de naar aanleiding van deze klacht te nemen maatregelen,
5. Klachtenbemiddelaar SKHZN:
de neutrale tussenpersoon werkzaam bij SKHZN die met instemming van klager en aangeklaagde de bemiddeling bij de betreffende klacht op zich neemt.
6. Klachtenbemiddeling ZGWB:
activiteiten door de klachtenfunctionaris ZGWB die er toe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen of een voor klager en aangeklaagde bevredigende regeling wordt bereikt.
7. Klachtencommissie SKHZN:
de door de zorgaanbieder aangewezen onafhankelijke klachtencommissie die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten voor ZGWB en de contracteerde personen. In het kader van deze klachtenregeling is dit de klachtencommissie van SKHZN.
8. Klachtenfunctionaris ZGWB:
de door ZGWB aangewezen persoon die de eerste opvang van klagers verzorgt, hen informatie, advies en bijstand biedt bij het aan de orde stellen van klachten en zo mogelijk ook optreedt als klachtenbemiddelaar.
9. Klachtenopvang:
het geven van (eerste) opvang, informatie, advies en bijstand bij het aan de orde stellen van een klacht.
10. Klager:
natuurlijk persoon die zich voor de verstrekking van zorg aan hem tot onderaannemers of gecontracteerde personen wendt of heeft gewend. Als klager kunnen ook optreden: de door de patiënt aangewezen vertegenwoordiger, de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de zaakwaarnemer voor de patiënt die niet zelf zijn zaken kan behartigen, een nabestaande van een inmiddels overleden patiënt.
11. Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland (SHKZN):
de onafhankelijke stichting waar de klager zich tot kan wenden voor bemiddeling en behandeling van een klacht. ZGWB en de aan ZGWB gecontracteerde huisartsen zijn bij deze klachtenregeling aangesloten.

¹ Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland
Klachtenregeling Zorggroep West-Brabant aug. 2016

12. Zorgaanbieder:

Zorggroep West-Brabant (vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur) en de onderaannemer of gecontracteerde partij van ZGWB.

13. Zorgbelang:

platform van diverse patiëntenorganisaties ter versterking van de positie en het vergroten van de inbreng van consumenten en patiënten in de gezondheidszorg. In het kader van deze Klachtenregeling betreft dit Zorgbelang Brabant. Zorgbelang, en in het bijzonder de afdeling informatie en Klachtenopvang, legt zich ook toe op de informatie, advies en bijstand aan patiënten bij het aan de orde stellen van klachten en bemiddelt eventueel ook.

Artikel 2 Uitgangspunten van de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. De klager bepaalt, eventueel na advies hierover, welke klachten hij via welke instantie inbrengt (principe van autonomie van de klager).
2. Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde, al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris ZGWB of -bemiddelaar SKHZN.
3. Er is sprake van een vlotte afhandeling van de klacht, volgens vast, overzichtelijke procedures.
4. De personen en instanties die uitvoering geven aan deze klachtenregeling stellen zich onafhankelijk en onpartijdig op.
5. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
6. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens een procedure in het kader van deze klachtenregeling.
7. Binnen de klachtenregeling en in het bijzonder bij de klachtenbemiddeling en -behandeling geldt in het beginsel van hoor en wederhoor (recht van klager en aangeklaagde) om hun standpunt in te brengen, om kennis te nemen van elkaars standpunt en daarop te kunnen reageren, en kennis te nemen van de stukken waarop de bemiddeling en behandeling is gebaseerd.
8. Een zorgvuldige en vertrouwelijke omgang met en registratie van alle gegevens over de klager, aangeklaagde, zorgaanbieder en de gevolgde procedure is gewaarborgd. Dit gebeurt conform de vereisten vanuit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WK CZ) (geheimhoudingsplicht klachtencommissie).

Artikel 3 Doelstellingen van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft als doelstellingen:

1. Tegemoet komen aan en zo mogelijk oplossen van onvrede van klagers.
2. Bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de huisartsenzorg in brede zin en de zorg gecoördineerd vanuit ZGWB in het bijzonder.

Artikel 4 Bekendmaking en informatie over de klachtenregeling

1. ZGWB en de door ZGWB gecontracteerde hulpverleners dragen zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling bij patiënten en hun naasten, via schriftelijke en mondelinge informatie.

2. ZGWB draagt er zorg voor dat de voor haar werkzame personen bekend zijn met de klachtenregeling en in staat zijn om patiënten/klagers adequaat hiernaar te verwijzen.
3. ZGWB bevordert dat Zorgbelang bijdraagt aan bekendmaking van de klachtenregeling aan belanghebbenden.
4. De bij de uitvoering van deze klachtenregeling betrokken instanties (klachtenfunctionaris ZGWB, klachtenbemiddelaar SKHZN of klachtencommissie SKHZN) lichten klagers actief voor over de klachtenregeling van ZGWB als geheel en over hun eigen functie en werkwijze.

Artikel 5 Inbrengen van een klacht²

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde hulpverlener, diens leidinggevende of de eigen huisarts om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.²
2. Wanneer dit niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wijst de betrokken aangeklaagde/leidinggevende/huisarts klager op het bestaan van de **eigen** klachtenregeling.
3. Indien de klager optreedt namens een patiënt of namens diens nabestaande moet deze daartoe schriftelijk toestemming verlenen.
4. Bij het aan de orde stellen van de klacht, het eventueel op schrift stellen van de klacht en bij de verdere procedure kan de klager een beroep doen op bijstand van de klachtenfunctionaris ZGWB, Zorgbelang of een andere daartoe geëigende instantie.
5. Wanneer via bemiddeling van de klachtenfunctionaris ZGWB, de klager - eventueel met ondersteuning - niet met de aangeklaagde tot een oplossing komt of dent te kunnen komen, kan hij de klacht laten bemiddelen via de klachtenbemiddelaar van SKHZN of laten behandelen door de klachtencommissie van SKHZN.
6. Een klacht gericht aan SKHZN moet schriftelijk worden ingebracht met vermelding van de naam van de klager/patiënt, (zo mogelijk) de naam van de aangeklaagde(n), de toedracht en de inhoud van de klacht.
7. Bij het rechtstreeks inbrengen van de klacht bij de externe klachtencommissie van SKHZN ontvangt de klager informatie over de bemiddelaar van SKHZN.
8. Het inbrengen van een klacht via/bij de klachtenfunctionaris of SKHZN houdt in dat de klacht bekend wordt gemaakt aan de aangeklaagde en aan eventuele andere bij de klachtenprocedure betrokkenen. De klager wordt hierover tevoren actief geïnformeerd zodat hij de mogelijkheid heeft hiertegen eventueel bezwaar in te brengen.
9. Bij het inbrengen van een klacht bij SKHZN is het klachtenreglement van SKHZN van toepassing. SKHZN draagt zelf zorg voor toelichting hierover aan de klager.
10. De klager behoudt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), het Tuchtcollege, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 6 Algemene bevoegdheid klachtenfunctionaris ZGWB

1. De klachtenfunctionaris is uitsluitend bevoegd een klacht te bemiddelen die betrekking heeft op de organisatie van ZGWB of op een medewerker in loondienst bij ZGWB.

² De term 'indienen van een klacht' is hier niet gebruikt omdat deze vaak gekoppeld wordt aan de formele procedure via de klachtencommissie SKHZN. Hier is uitdrukkelijk bedoeld het moment waarop de klager voor het eerst zijn onvrede aan de orde stelt bij een voor ZGWB werkzame persoon.

2. De klachtenfunctionaris is wel bevoegd om opvang te bieden voor klachten die betrekking hebben op de door ZGWB gecontracteerde ketenpartners, maar verwijst hen vervolgens door naar de klachtenregeling van de eigen ketenpartner.
3. Klachtenfunctionaris is niet bevoegd tot het in behandeling nemen van een schadeclaim.
4. Indien de klachtenfunctionaris niet bevoegd is, informeert deze de klager hierover met vermelding van de reden en zo mogelijk met vermelding van alternatieve mogelijkheden voor indiening van de klacht of claim.
5. In bijzondere omstandigheden³³ kan de klachtenfunctionaris voorstellen om de afhandeling van een klacht, waartoe zij formeel bevoegd is, over te dragen aan een andere klachteninstantie.
De overdracht van de afhandeling dient te gebeuren met instemming van klager en aangeklaagde.

II Klachtenopvang en –bemiddeling ZGWB

Artikel 7 Instelling functie klachtenopvang (functionaris) en bereikbaarheid

1. ZGWB benoemt de klachtenfunctionaris die belast is met de eerste opvang en het geven van informatie, advies of bijstand aan klagers. Deze persoon kan eventueel werkzaam zijn voor meerder zorgaanbieders.
2. ZGWB stelt de klachtenfunctionaris in staat om onafhankelijk en onpartijdig zijn werkzaamheden te verrichten. De functie van klachtenfunctionaris is niet verenigbaar met de functie van leidinggevende en wordt bij voorkeur niet gecombineerd met een hulpverlenende functie binnen het zorgprogramma van ZGWB.
3. ZGWB draagt er zorg voor dat ZGWB goed telefonisch bereikbaar is en voorziet in de mogelijkheid om in dringende gevallen bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris op andere wijze de eerste opvang van de klager te (doen) verzorgen.
4. De klachtenfunctionaris draagt na ontvangst van een klacht of nadat een klager zich meldt bij ZGWB binnen 3 werkdagen zorg voor een eerste reactie.
5. De afhandeling van een klacht via/door de klachtenfunctionaris vindt plaats binnen een termijn van 2 maanden.

Artikel 8 Taken klachtenfunctionaris ZGWB

De klachtenfunctionaris heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken:

1. De eerste opvang en het aanhoren van klagers die zich bij ZGWB melden.
2. Het screenen van klachtmeldingen door medewerkers van ZGWB en ketenzorgpartners en het nemen van passende actie hierop.
3. Informeren en adviseren van klagers over de mogelijkheden voor (interne of externe afhandeling van een klacht.
4. Begeleiden van klager bij het bespreken van de klacht met een aangeklaagde of leidinggevende.
5. Bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op verzoek van klager en met instemming van aangeklaagde.

³ Hierbij is vooral gedacht aan de situatie waarin de onafhankelijkheid en objectiviteit onvoldoende is gewaarborgd.

6. Informeren van aangeklaagde over patiëntenrechten (waaronder het klachtrecht van patiënten).
7. Verwijzen van aangeklaagde naar geëigende instanties voor bijstand.
8. Ondersteunen van klager bij het indienen van een klacht bij SKHZN.
9. Afstemmen met SKHZN en met andere bij de klachtenregeling betrokkenen; dit met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.
10. Bijhouden van een klachtdossier en van een klachtenregistratie.
11. Signaleren van structurele tekortkomingen en adviseren van de zorgaanbieder(s) en bij de klachtenregeling betrokkenen over verbetering van de kwaliteit van zorg en van de afhandeling van klachten.

Artikel 9 Bevoegdheden klachtenfunctionaris ZGWB

Bij de uitvoering van deze taken heeft de klachtenfunctionaris de volgende bevoegdheden:

1. Het raadplegen van bepaalde delen van de interne administratie van ZGWB en de door ZGWB gecontracteerde hulpverleners ten behoeve van het achterhalen van namen en adresgegevens van klager, patiënt en aangeklaagde. Dit gebeurt voor zover relevant in het kader van de klachtenafhandeling en met toestemming van de klager waar het gegevens over hem betreft.
2. Het op verzoek van klager en ter afhandeling van de klacht beschikbaar stellen van de naam van een aangeklaagde - aan de klager zelf en/of aan SKHZN - tenzij dit in strijd is met de privacy of de veiligheid van de aangeklaagde.
3. Het inwinnen van informatie over de (toedracht van de) klacht bij aangeklaagde en andere betrokkenen, mits de patiënt daartoe toestemming heeft verleend.
4. Het op diens verzoek begeleiden van klager bij contacten met de aangeklaagde.
5. Gevraagd en ongevraagd adviseren van de Raad van Bestuur van ZGWB.

Artikel 10 Bemiddeling door SKHZN

1. De klachtenfunctionaris ZGWB is bevoegd om - zo nodig - een klachtenbemiddelaar van SKHZN in te schakelen bij de afhandeling van een klacht.
2. De inschakeling van een klachtenbemiddelaar van SKHZN is slechts mogelijk op verzoek van de klager en met instemming van de aangeklaagde.
3. De bemiddelaar SKHZN ontvangt informatie van de klachtenfunctionaris **SHMB** voor zover dit relevant is voor de bemiddeling en voor zover klager en aangeklaagde daartoe toestemming hebben gegeven.
4. De klachtenbemiddelaar van SKHZN is onpartijdig en is niet op enige wijze betrokken bij de klachtenopvang of -behandeling in de betreffende zaak.
5. De aangeklaagde huisarts informeert de klachtenfunctionaris schriftelijk over de afsluiting en het resultaat van de bemiddeling.
6. De klachtenbemiddelaar van SKHZN is gebonden aan het reglement van het SKHZN.

III Klachtencommissie van SKHZN

Artikel 11 Klachtencommissie van SKHZN

1. Voor de klachtenbehandeling is ZGWB aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsen Zorg Zuid-Nederland (SKHZN) te Eindhoven.
2. ZGWB onderschrijft het klachtenreglement en de werkwijze van SKHZN.
3. ZGWB is gebonden aan het reglement van de klachtenregeling van SKHZN.

Artikel 12 Reactie op de uitspraak van SKHZN

1. De Zorgaanbieder (ingeval van klachten over ZGWB zelf in deze vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur) draagt zorg voor een reactie op de uitspraak van de klachtencommissie van SKHZN.
2. Wanneer naast ZGWB zelf tevens een door ZGWB gecontracteerde huisarts de aangeklaagde is, stemt ZGWB met aangeklaagde af alvorens tot een reactie op de uitspraak te komen. In onderling overleg kan besloten worden dat de reactie van de aangeklaagde bij de reactie van ZGWB wordt gevoegd.

IV Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

Artikel 13 Dossiervoering en registratie

1. Klachtenfunctionaris ZGWB stelt van elke ingebrachte klacht een dossier op.
2. Bij elke ingebrachte klacht vindt registratie plaats van nader te bepalen kerngegevens. De door diverse betrokkenen gebruikte registratiesystematiek laat bundeling en de onderlinge vergelijking van deze kerngegevens toe.
3. Bij de dossiervoering en registratie is de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager, aangeklaagde en (voor zover van toepassing) van zorgaanbieder(s) gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen.
4. Geregistreerde klager en aangeklaagde(n) hebben recht op inzage en kopie, evenals recht op aanvulling, correctie of vernietiging van de over hen vastgelegde gegevens.
5. De klachtdossiers en de uit de klachtdossiers opgestelde klachtenregistratie worden beheerd door de klachtenfunctionaris van ZGWB.
6. Houder van de klachtdossiers en -registratie is ZGWB, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.
7. Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers en -registraties is voorbehouden aan de klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur.
8. Geanonimiseerde gegevens worden alleen na toestemming van de klachtenfunctionaris dan wel de Raad van Bestuur verstrekt.
9. De klachtenfunctionaris verstrekt tot de persoon of tot ZGWB herleidbare gegevens alleen onder voorwaarde dat betrokkenen (klager, aangeklaagde en/of ZGWB) daarvoor toestemming hebben verleend. Dit voor zover de verstrekking van deze gegevens niet voortvloeit uit de aard van de klachtenopvang of -behandeling of verstrekking geboden is op grond van een wettelijk voorschrift.
10. De klachtendossiers worden 10 jaar bewaard. De geanonimiseerde registraties worden bewaard zolang dit relevant is vanuit de doelstelling; een bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering.

Artikel 14 Rapportages

1. ZGWB maakt jaarlijks een klachtenoverzicht van ZGWB of over door ZGWB gecontracteerde hulpverleners (aangaande de zorgverlening binnen het zorgprogramma van ZGWB) ten behoeve van het jaarverslag. De klachtenfunctionaris van ZGWB levert de gegevens voor dit klachtenoverzicht. Dit gebeurt met inachtneming van de vereisten van privacy en geheimhouding.
2. De Raad van Bestuur van ZGWB zendt het jaarverslag aan de bevoegde regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg en aan Zorgbelang.
3. Op verzoek van de Raad van Bestuur van ZGWB verzorgt de klachtenfunctionaris ook tussentijdse klachtenrapportages.

Artikel 15 Overleg naar aanleiding van rapportages

1. Naar aanleiding van het jaarverslag en eventuele andere rapportages overlegt de klachtenfunctionaris van ZGWB indien hieraan behoefte is met het SKHZN. Hierbij komen het functioneren van de klachtenregeling alsmede de in de huisartsenzorg gesignaleerde knelpunten aan de orde.
2. Naar aanleiding van het jaarverslag en eventuele andere rapportages overlegt ZGWB als zij hieraan behoefte heeft met het patiëntenklankbord van ZGWB. Hierbij komen het functioneren van de klachtenregeling alsmede de in de gesignaleerde knelpunten aan de orde.

Artikel 16 Signalering en (on)gevraagd advies

1. Buiten het kader van verplichte en gevraagde (jaar)rapportages heeft de klachtenfunctionaris ZGWB het recht om aan de Raad van Bestuur van ZGWB signalen te verstrekken over (mogelijke) structurele tekortkomingen in de huisartsenzorg met betrekking tot het zorgprogramma en in de klachtenregeling. De klachtenfunctionaris kan gevraagd of ongevraagd de Raad van Bestuur adviseren over mogelijke verbeteringen van de zorg en van de klachtenregeling.
2. De Raad van Bestuur bevordert dat voldaan kan worden aan de bij wet vastgestelde meldingsplicht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg of enige andere instantie.
3. Op verzoek van de Raad van Bestuur draagt de klachtenfunctionaris bij aan kwaliteitsverbetering of verbetering van de omgang met klachten door publicaties en voorlichting.

Artikel 17 Monitoring van kwaliteitsverbetering

1. ZGWB (vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur) tot wie de klachtenfunctionaris en/of het SKHZN zich richt met een signaal, een advies en/of een uitspraak draagt de verantwoordelijkheid voor verdere afwikkeling en realisering van de noodzakelijke maatregelen.
2. De Raad van Bestuur van ZGWB informeert c.q. doet de klachtenfunctionaris informeren over het kwaliteitsbeleid in algemene zin en in het bijzonder over de uit klachten volgende maatregelen ter verbetering van de kwaliteit.
3. In het jaarverslag geeft ZGWB aan tot welke maatregelen de klachten van patiënten hebben geleid en wat de effecten daarvan zijn. De klachtenfunctionaris ontvangt jaarlijks dit jaarverslag.

V Slotbepalingen

Artikel 18 Onvrede over de klachtenregeling/klachtenfunctionaris ZGWB

1. Een klager of aangeklaagde(n) die ontevreden is over de handelswijze van de klachtenfunctionaris van ZGWB bespreekt dit bij voorkeur rechtstreeks met de betrokkene.
2. Is dit niet mogelijk of naar de mening van betrokkene niet wenselijk dan kan een klager of aangeklaagde(n) zich wenden tot de Raad van Bestuur van ZGWB.
3. De klager kan daarnaast een klacht over de klachtenfunctionaris indienen bij SKHZN.

Artikel 19 Vergoedingen en kosten

1. ZGWB draagt zorg voor voldoende materiële, personele en ruimtelijke middelen ter uitvoering van de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en - behandeling ten dienste van de patiënten die deel uit maken van het zorgprogramma.
2. De klachtenprocedure is voor klager en aangeklaagde(n) kosteloos. Dit geldt niet voor de kosten van het op eigen initiatief inroepen van externe ondersteuning (adviseur, deskundige, advocaat e.d.) of de kosten bij vertegenwoordiging.
3. Klager en aangeklaagde(n) kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van reiskosten of van de tijd die zij besteden aan de afhandeling van een klacht.
4. De kosten van de via de bemiddelaar van SKHZN gerealiseerde klachtenbemiddeling en/of via de klachtencommissie van SKHZN gerealiseerde klachtenbehandeling zijn inbegrepen bij de jaarlijkse contributie voor de bij de klachtenregeling aangesloten huisartsenposten dan wel individuele huisartsen.

Artikel 20 Evaluatie klachtenregeling

1. ZGWB draagt zorg voor een evaluatie van deze klachtenregeling, om de drie jaar.
2. Voor zover het de evaluatie van de klachtenbehandeling betreft gebeurt dit in samenspraak met de SKHZN.
3. Bij de evaluatie van deze regeling wordt tenminste de klachtenfunctionaris ZGWB betrokken. Indien ZGWB er behoefte aan heeft wordt ook het patiënten klankbord bij de evaluatie betrokken.

Artikel 21 Herziening klachtenregeling

1. Bij een voornemen tot herziening van de klachtenregeling wordt steeds tevoren het advies ingewonnen van de klachtenfunctionaris ZGWB en als ZGWB er behoefte aan heeft ook het patiënten klankbord van ZGWB.
2. De klachtenfunctionaris kan voorstellen doen tot herziening van de klachtenregeling. Indien ZGWB er behoefte aan heeft kan ook het patiënten klankbord gevraagd worden voorstellen te doen tot herziening.
3. De Raad van Bestuur van ZGWB beslist over de voorgestelde herziening.

Artikel 22 In geval niet voorzien in regeling

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van ZGWB, nadat hiertoe het advies van de klachtenfunctionaris ZGWB is ingewonnen.
2. Wanneer uit de beslissing een herziening van de klachtenregeling volgt, geldt de procedure zoals aangegeven in punt 21.

Raad van Bestuur Zorggroep West-Brabant / Roosendaal, mei 2016