



# Interne klachtenregeling

**Gezondheidscentra Samen Gezond**

**Herzien 1 juni 2019**

Schoolstraat 8 6581 BG Malden • tel 024 358 20 27 • [info@gcsamengezond.nl](mailto:info@gcsamengezond.nl)  
[www.gcsamengezond.nl](http://www.gcsamengezond.nl)

### **Algemeen / Werkingssfeer**

Deze interne klachtenregeling is geldig voor de volgende partijen met zijn/haar medewerkers, die werkzaam zijn binnen de locaties van de Stichting én die een aansluitovereenkomst met de Stichting hebben gesloten, te weten:

- Huisartsenpraktijk De Kroonsteen Beneden – De Kroonsteen 8
- Huisartsenpraktijk De Kroonsteen Boven – De Kroonsteen 8
- Huisartsenpraktijk Molenhoek – De Vuursteen
- Huisartsenpraktijk Overasselt – Huisartsenpraktijk Overasselt
- Service Apotheek Malden en service apotheek De Vuursteen - De Kroonsteen 8 en De Vuursteen
- Fysiotherapie&Sport - De Kroonsteen 1 en Dorpsstraat 21 Heumen
- MMFysio – De Vuursteen, Broekkant 16 en Eendenpoelseweg 4a Malden
- Eerstelijns Psychologiepraktijk Thijssen - De Vuursteen
- Praktijk voor Hapto– en CranioSacraaltherapie Anneke van Heerde – De Vuursteen
- Acupunctuur Malden-Molenhoek – De Vuursteen en de Kroonsteen 8
- Logopediepraktijk Nicole Körber-Thelosen - De Vuursteen
- Sterker sociaal werk - De Kroonsteen 8
- Baseline Voedingsadviesburo – De Kroonsteen 1
- Pedicurecentrum Malden - De Kroonsteen 1
- Ergotherapiepraktijk Lidwien Arts - De Kroonsteen 1
- Praktijk voor Craniosacraal Therapie Janneke Borghans - De Kroonsteen 1
- Simone de Wildt Huid & Oedeemtherapie - De Kroonsteen 1
- Harting Compressietherapie - De Kroonsteen 1
- Irene praktijk voor Verloskunde - De Kroonsteen 1
- Praktijk voor Oefentherapie Cesar Melanie Heijmen - De Kroonsteen 1
- Logopediepraktijk Malden - De Kroonsteen 1
- ZZG zorggroep wijkverpleging - De Kroonsteen 1
- Xieje Talent, orthopedagogenpraktijk - De Kroonsteen 1
- Footsupport (sport)podoloog - De Kroonsteen 1

Zie bijlage 2 voor de locaties waar dit betreft.

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

Het aangesloten partijen bij Gezondheidscentra Samen Gezond zien 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. gezondheidscentra Samen Gezond biedt de mogelijkheid tot bemiddeling van klachtafhandeling door de manager/coördinator, die tevens klachtenfunctionaris van het samenwerkingsverband 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 gezondheidscentra Samen Gezond aan de klager geen kosten in rekening brengt;
- e. gezondheidscentra Samen Gezond biedt de mogelijkheid tot verwijzing naar externe klachtencommissies per beroepsgroep.
- f. 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 een aangesloten partij bij stichting Gezondheidscentra Samen Gezond en hierover een klacht heeft.
- 1.2** Aangeklaagde: de persoon en/of organisatie 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 manager / klachtenfunctionaris tracht door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde een oplossing te vinden voor de klacht.
- 1.5** Bestuur: het bestuur van Stichting Gezondheidscentra Samen Gezond.
- 1.6** Manager/Coördinator: degene die belast is met de coördinatie van het samenwerkingsverband Gezondheidscentra Samen Gezond.
- 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 aangesloten partijen binnen een van de locaties van Gezondheidscentra Samen Gezond.
- 1.9** 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 mocht dit niet gewenst zijn, dan kan de klager zich wenden tot de manager/coördinator van het samenwerkingsverband stichting Gezondheidscentra Samen Gezond, 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 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, doch uiterlijk binnen 3 maanden af te ronden.
- 3.4** Het verstrekken van inlichtingen aan derden  
De klachtenfunctionaris en betrokken partij 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 én de klager toestemming geeft 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 van stichting Gezondheidscentra Samen Gezond 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 (brief of digitaal) ter kennis gebracht aan 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 in De Kroonsteen 8 en ideeën bussen die in de locaties vindbaar zijn.

- 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 uitsluitel 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 contact te leggen.
- 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.
- 5. Bijzondere besluitvorming**
- In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

**Bijlagen:**

- Bijlage 1: Klachtenfolder patiënten
- Bijlage 2: Locaties
- Bijlage 3: Klachtenformulier

# Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

## Informatie voor patiënten/cliënten

### 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 aangesloten partijen bij stichting Gezondheidscentra Samen Gezond.

### 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 Gezondheidscentra Samen Gezond, 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 uw klacht.

### 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 folderrekken van de locaties.

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 ideeën bussen vindt u in elke locatie.

Vergeet hierbij niet uw contactgegevens te vermelden, zodat we bij vragen contact met u op kunnen nemen. Uiteraard mag dit ook anoniem.

## **Bijlage 2. Locaties**

De locaties waar partijen gehuisvest zijn die zich hebben aangesloten bij de stichting Gezondheidscentra Samen Gezond zijn:

- (i) Gezondheidscentrum De Kroonsteen 8, met adres Schoolstraat 8, 6581 BG Malden;
- (ii) Gezondheidscentrum De Vuursteen, met adres Prinsenweg 6, 6584 AZ Molenhoek;
- (iii) Gezondheidscentrum De Kroonsteen 1, met adres Kloosterhof 1, 6581 BT Malden;
- (iv) Fysiotherapie&Sport De Kroonsteen, met adres Dorpstraat 21, 6582 AL Heumen;
- (v) MM Fysio, locatie Malden, met adres Broekkant 16, 6581 AE Malden en Eendenpoelseweg 4a, 6581 AB Malden; en
- (vi) Huisartsenpraktijk Overasselt, met adres Beatrixstraat 6, 6611 BT Overasselt.



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 d.d.