



---

## Klachtenregeling van Wijkgezondheidscentrum Lindenholt

### Artikel

#### **1.0** Begripsomschrijving

- 1.1** Klager: degene die gebruik heeft gemaakt, maakt of wil maken van de diensten van Wijkgezondheidscentrum Lindenholt en hierover een klacht heeft.
- 1.2** Aangeklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- 1.3** Klacht: individuele uiting van onvrede of ongenoegen over een gedraging, een behandeling of bejegening, die door de klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.
- 1.4** Klachtencommissie: de klachtencommissie die voor Wijkgezondheidscentrum Lindenholt binnengekomen klachten behandelt (voor adres zie bijlage).
- 1.5** Klachtenbemiddeling: een fase in de klachtenprocedure, waarin de directeur of haar plaatsvervanger tracht door bemiddeling tussen klager aangeklaagde een oplossing te vinden voor de klacht.
- 1.6** Directeur: degene die belast is met de dagelijkse leiding van het wijkgezondheidscentrum en met de klachtenbemiddeling.
- 1.7** Medewerker: degene die krachtens een arbeidsovereenkomst of krachtens een samenwerkings-, detacherings- of waarneemcontract werkzaam is binnen het wijkgezondheidscentrum.
- 1.8** Patiënt/cliënt: iemand die gebruik maakt van de diensten van het Wijkgezondheidscentrum.
- 1.9** Zorgaanbieder: wijkgezondheidscentrum Lindenholt

## **2.0 Doel**

Dit reglement heeft twee belangrijke doelen:

- 2.1** dat klacht, klager en aangeklaagde op juiste wijze worden behandeld en
- 2.2** dat het beleid van Wijkgezondheidscentrum Lindenholt eventueel wordt aangepast om herhaling van de klacht te voorkomen.

## **3.0 Algemene bepalingen**

- 3.1** In geval van een klacht kan de patiënt/cliënt zich wenden tot de directeur. De directeur zal in eerste instantie proberen een oplossing te vinden voor de klacht. Mocht dat niet lukken dan kan de klacht worden ingediend bij de Klachtencommissie. Wijkgezondheidscentrum Lindenholt is ingeschreven bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland. Klachten kunnen worden ingediend bij de Klachtencommissie van deze Stichting. **Deze Klachtencommissie is onpartijdig.**
- 3.2** Het verstrekken van inlichtingen.  
Het Wijkgezondheidscentrum is verplicht informatie, die betrekking heeft op de klacht, te verstrekken aan de Klachtencommissie, indien deze daarom vraagt én de klager toestemming geeft deze informatie te verstrekken.
- 3.3** Het inzien van schriftelijke stukken.  
Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in de 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.
- 3.4** Geheimhouding.
  - 1. Iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is geheimhouding verplicht over al die gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen;
  - 2. Alle direct betrokkenen bij de behandeling van een klacht worden, voorafgaand aan elke klachtenbehandeling, door de directeur van het wijkgezondheidscentrum van deze geheimhoudingsplicht op de hoogte gesteld.

## **4.0 Procedure**

### **De bemiddelingsfase**

- 5.1** Een klacht kan worden ingediend door:
  - de klager;
  - zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger;
  - personen die daartoe door de klager schriftelijk zijn gemachtigd.
- 5.2** Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een derde.
- 5.3** Een klacht wordt ter kennis gebracht van de directeur.
- 5.4** Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen.

- 5.5** Wordt een klacht mondeling geuit, dan wordt de klager voorgesteld om in gesprek met de directeur zijn of haar klacht nader toe te lichten. Zonodig stelt de directeur de klacht op schrift en vraagt de klager met deze formulering akkoord te gaan door ondertekening.
- 5.6** De directeur tracht te bemiddelen in het geschil; zij hoort daartoe beide partijen.
- 5.7** De directeur geeft schriftelijk uitsluitel over de bemiddeling aan klager en aangeklaagde. Aan klager wordt medegedeeld dat, indien deze zich niet met het resultaat van bemiddeling kan verenigen, het hem of haar vrijstaat de klacht voor behandeling voor te leggen aan de Klachtencommissie Huisartsenzorg Zuid-Gelderland. Hij/zij kan de directeur verzoeken de klacht aan de Klachtencommissie door te zenden.

### **Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

- 5.8** Na ontvangst van de schriftelijke klacht neemt de stafmedewerker klachtenopvang en klachtbemiddeling telefonisch contact op met de klager. Na een uitgebreid intakegesprek bepaalt de klager zelf hoe hij/zij zijn/haar klacht wil laten behandelen. Binnen de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland bestaan drie mogelijkheden:
- telefonische bemiddeling
  - bemiddelingsgesprek
  - beoordeling van de klacht door de klachtencommissie.
- Als een klager niet tevreden is over de telefonische bemiddeling en/of het bemiddelingsgesprek kan de klacht te beoordeling worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie streeft naar een snelle afhandeling. Informatie over de gang van zaken rondom genoemde mogelijkheden is te lezen in de folders "Heeft u een klacht over uw huisarts?" en "Klachtenopvang en klachtbemiddeling". Deze folders zijn verkrijgbaar bij de balie van het gezondheidscentrum.

## Bijlage I

### **Klachteninstanties**

- Gezondheidscentrum Lindenholt is aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland.  
Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven

Andere instanties zijn:

- Inspectie voor de Volksgezondheid, regio noordoost  
Postbus 392  
8000 AJ Zwolle  
Telefoon 038-4671820  
Email: [ri.zwolle@igz.nl](mailto:ri.zwolle@igz.nl)
- Medisch Tuchtcollege Eindhoven  
Stadhuisplein 3  
5611 EM EINDHOVEN
- Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie  
Commissie van Toezicht  
Postbus 248  
3800 AE AMERSFOORT
- Nijmeegse Instelling voor Maatschappelijk Werk  
Panovenlaan 1  
6524 DZ NIJMEGEN
- Kruisvereniging Zuid-Gelderland  
Meijhorst 6001  
6537 KV NIJMEGEN
- Zorgbelang Gelderland  
Postbus 5310  
6802 EH Arnhem
- Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)  
Telefoon: 0900-2437070  
[www.klachtenopvang.nl](http://www.klachtenopvang.nl)

Het IKG kan informatie geven over uw rechten en plichten als patiënt en adviseren waar u met uw klacht terecht kunt. Het IKG werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en is onderdeel van Regionaal Patiënten/Consumentenplatform.

## Bijlage II

### **Uitgangspunten**

De Stichting Wijkgezondheidscentrum Lindenholt hanteert bij haar klachtenprocedure de volgende criteria:

1. **De kenbaarheid:** In de wachtkamer worden de patiënten geattendeerd op "Wat te doen bij klachten?". Daarin wordt verwezen naar dit klachtenreglement zodat alle patiënten van het bestaan ervan op de hoogte zijn.
2. Het reglement dient **begrijpelijk** te zijn.
3. **Toegankelijkheid** klachteninstanties: een klager moet zijn klacht gemakkelijk kwijt kunnen.
4. Er zijn **geen kosten** verbonden aan een klachtenprocedure voor de klager en aangeklaagde.
5. De klachtencommissie dient **onafhankelijk** te zijn.
6. De klachtenprocedure moet zonder **onnodige vertraging** doorlopen worden.