KLACHTENREGELING
Huisartsenzorg Zaanstreek Waterland

Versie datum augustus
2025

INHOUDSOPGAVE

Inleiding 3

Algemeen
Artikel 1 Begripsbepalingen 4

Klachtenprocedure
Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling 5

Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling 5

Artikel 4 Indienen en intrekken van een klacht 5

Artikel 5 Ontvankelijkheid 6

Artikel 6 Klachtbehandeling 6

Artikel 7 Ketenzorg 7

Artikel 8 Termijnen 7

Klachtenfunctionaris
Artikel 9 Klachtenfunctionaris 7

Artikel 10 Bevoegdheden klachtenfunctionaris 8

Geschilleninstantie
Artikel 11 Geschilleninstantie Huisartsenzorg 8

Overige bepalingen
Artikel 12 Melding ernstige klachten 9

Artikel 13 Informatie en bekendmaking klachtenregeling 9

Artikel 14 Kosten 9

Artikel 15 Geheimhouding 9

Artikel 16 Dossiervorming, registratie en rapportages 9

Artikel 17 Kwaliteit 10

Artikel 18 Onvrede over de Klachtenregeling 10

Artikel 19 Evaluatie en herziening klachtenregeling 10

Artikel 20 Beslissing klachtenregeling 10

Artikel 21 Inwerkingtreding 10

INLEIDING

Een laagdrempelige klachtenregeling is in het belang van zowel patiënt als huisarts. Een patiënt moet de mogelijkheid hebben zijn klacht neer te leggen bij de huisarts of de zorgaanbieder waarbij de huisarts werkzaam is en de aangeklaagde moet hier op een goede manier mee omgaan.
Een goede klachtenprocedure helpt hierbij.
Het is van belang dat (potentiële) klachten in een zo vroeg mogelijk stadium worden herkend en door de zorgverlener worden opgepakt. Patiënten ervaren een serieuze, open omgang met klachten als een positief kenmerk en waarderen de terugkoppeling bijzonder. Het komt mogelijk de vertrouwensrelatie tussen zorgverlener en patiënt ten goede.
Een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure draagt ertoe bij om de werksfeer te verbeteren en het kan helpen vervelende of zelfs traumatische gebeurtenissen te verwerken. Dit voorkomt onnodige onzekerheid en angst voor herhaling bij de zorgverlener. Een vervelende ervaring, fout of complicatie wordt zo een leermoment waarmee de kans op herhaling in de toekomst kan worden verkleind.

Wanneer een klacht van dien aard is dat er mogelijk sprake is van een ernstig incident of calamiteit voorziet deze klachtenregeling in de meldplicht zoals opgenomen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Huisartsenzorg Zaanstreek Waterland (hierna te noemen HZW) heeft deze klachtenregeling opgesteld ten behoeve van de Huisartsposten Zaanstreek Waterland en de huisartsen en zorgverleners in dag praktijken en gezondheidscentra in deze regio. Allen te kwalificeren als zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz. Deze klachtenregeling is in lijn met deze wet.

Uitgangspunt van de wetgever is om patiënten een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Bij voorkeur in een zo vroeg mogelijk stadium. Het is dan ook de bedoeling dat geprobeerd wordt eerst zelf een klacht op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de klager. Als dit niet lukt of de klager wil direct een beroep doen op de klachtenfunctionaris, vindt verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris plaats. De klachtenfunctionaris heeft als taak op onafhankelijke en onpartijdige wijze het proces van klachtbehandeling en bemiddeling tussen klager en de aangeklaagde te begeleiden.
De wetgever heeft in de Wkkgz tevens bepaald dat als een klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenregeling er de mogelijkheid moet zijn om een geschil voor te leggen aan een geschilleninstantie. De werkwijze van de geschilleninstantie is vastgelegd in het reglement geschilleninstantie waarbij de zorgverlener aangesloten dient te zijn.

Behalve het indienen van een klacht heeft een klager ook andere mogelijkheden om uiting te geven aan zijn onvrede. Dit kan bijvoorbeeld zijn het doen van een melding bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ), een civiele procedure aanhangig maken, een tuchtprocedure starten bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of aangifte doen bij het Openbaar Ministerie.

Deze model klachtenregeling is conform het bepaalde in artikel 13 lid 2 Wkkgz vastgesteld met instemming van de cliëntenraad van de HZW Huisartsenzorg.

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: - de patiënt - een vertegenwoordiger van een patiënt - nabestaande(n) van een patiënt
Klacht	een klacht kan zijn: - een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van zorgverlening of betrekking hebbend op organisatorische aspecten. - 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
Klachtenfunctionaris	De door HZW aangewezen persoon die de opvang van de klagers verzorgt, informatie verstrekt en advies geeft, bijstand verleent en zo mogelijk optreedt als klachtenbemiddelaar. De beroepshouding van de klachtenfunctionaris laat zich kenmerken als onafhankelijk, onpartijdig, open en integer.
Klachtafhandeling	Het geheel van handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de klachtenregeling
Klachtenopvang	Het aanhoren van de klacht, geven van ondersteuning (informatie, advies en bijstand) bij het aan de orde stellen van een klacht.
Klachtenbemiddeling	Het begeleiden door de klachtenfunctionaris van de klager en de aangeklaagde bij het vinden van een bevredigende oplossing van de klacht.
Aangeklaagde	Degene tegen wie de klacht zich richt dan wel degene die verantwoordelijk is voor het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft.
Patiënt	een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruikt gemaakt heeft van de diensten van HZW en/of de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder
Geschilleninstantie	De externe geschilleninstantie, die voldoet aan de Wkkgz gestelde eisen, waarbij de zorgaanbieder zich heeft aangesloten
Zorgaanbieder	HZW of bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

a. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht
b. bescherming van de rechtspositie van de patiënt door een zorgvuldige procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden
c. het zo mogelijk bijdragen aan een oplossing van problemen die de individuele klager via zijn klacht aan de orde stelt
d. het zo nodig bevorderen van herstel van de relatie op basis van wederzijds vertrouwen
e. Bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de huisartsgeneeskundige zorg in structurele zin en vanuit de HZW of instelling/praktijk van de betrokken zorgaanbieder in het bijzonder.

Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling

De klachtenregeling van de HZW heeft de volgende uitgangspunten:

1. Een voor de klager laagdrempelige klachtenregeling met de mogelijkheid om een uiting van onvrede te bespreken, en zo mogelijk tot een oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
2. Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde, al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris om zo mogelijk tot een oplossing te komen.
3. De klager bepaalt, eventueel na advies hierover, welke klachten hij via welke instantie inbrengt (principe van autonomie van de klager).
4. De personen en instanties die uitvoering geven aan deze klachtenregeling stellen zich onafhankelijk en onpartijdig op.
5. Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens een procedure in het kader van deze klachtenregeling.
6. Binnen de klachtenregeling geldt het beginsel van hoor en wederhoor. Hierbij geldt het 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 klachtafhandeling is gebaseerd.
7. Respecteren van de privacy van de patiënt, klager, aangeklaagde, de zorgaanbieder en anderen die bij de klachtenafhandeling betrokken zijn, conform de vereisten vanuit de wet en deze regeling.

Artikel 4 Indienen en intrekken van een klacht

1. De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde zorgverlener of diens leidinggevende om tot een oplossing te komen.
2. Wanneer het gesprek tussen de aangeklaagde zorgverlener of diens leidinggevende en de klager niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wijst de aangeklaagde of diens leidinggevende op de mogelijkheid advies in te winnen bij de klachtenfunctionaris en het indienen van een klacht.
3. De klager kan bij het indienen van een klacht beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning kan bestaan uit het aanhoren van de klacht, het geven van informatie en advies over de mogelijkheden van klachtenafhandeling en het eventueel schriftelijk vastleggen van de door klager mondeling geuite klacht. Een door klager voor akkoord ondertekend verslag voldoet aan het schr
4. iftelijkheid vereiste als bedoeld in dit artikel.
5. De klager bepaalt op welk moment, bij wie en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. In overleg met de klager en rekening houdend met zijn wensen zal de klacht op schrift worden gesteld wanneer dat nodig is in verband met een formeel vereiste bij het vervolg van de procedure

6. Aan de klager wordt, indien gewenst, informatie gegeven over de mogelijkheden elders een klacht in te dienen of wordt de klager, indien gewenst, verwezen naar een andere, geëigende instantie.
7. Een nabestaande van een patiënt kan, eventueel via een door hem aangewezen vertegenwoordiger, een klacht indienen, tenzij de patiënt bij leven heeft laten weten daarmee niet in te stemmen.
8. De datum waarop de klacht formeel is ingediend bij HZW of betrokken zorgverlener en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
9. 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.
10. De klager heeft het recht zich te wenden tot een andere geëigende externe klachteninstantie. Het is dan wenselijk dat de klager dit meldt aan bij de behandeling betrokken persoon/instantie.

Artikel 5 Ontvankelijkheid

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
   a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling
   b. de 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
2. In het geval dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht. Ook zal de zorgaanbieder ervoor zorgdragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 6 Klachtbehandeling

1. De HZW wijst een klachtenfunctionaris aan die belast is met de eerste opvang en het geven van informatie, advies of bijstand aan klagers. De klachtenfunctionaris kan eventueel voor meerdere zorgaanbieders werkzaam zijn.
2. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover beklaagde, aangeklaagde, de HZW en betrokken zorgverlener. De klachtenfunctionaris bepaalt zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van de klacht, zich daarbij houdend aan de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
3. De klachtenfunctionaris zorgt binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht voor een eerste reactie
4. 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.
5. De klager en de zorgverlener worden mondeling of schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan, een onafhankelijke externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de zorgaanbieder.
7. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling schriftelijk een toelichting op de klachtbehandeling van de zorgaanbieder (of een door deze aangewezen bevoegde persoon). Hierin is met redenen omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen erover en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris zal

de zorgaanbieder of betrokken zorgverlener desgewenst behulpzaam zijn bij het verwoorden van deze beslissing.

8. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
   (a) met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededelingvan 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.
9. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.
10. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtafhandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de patiënt is beschouwd, van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, kan het geschil schriftelijk aan de geschilleninstantie worden voorgelegd.

Artikel 7 Ketenzorg

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg waarbij meerdere instanties betrokken zijn en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken instanties een klacht heeft, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere instanties overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende ketenzorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.
3. HZW neemt in samenwerkingsovereenkomsten met vaste ketenpartners afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten, die betrekking hebben op meerdere bij de samenwerking betrokkenen.

Artikel 8 Termijnen

1. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 6 lid 7 van de 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. De klager en aangeklaagde zorgverlener ontvangen daarover bericht met opgave van redenen.
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. De klager een aangeklaagde ontvangen daarover bericht met opgave van redenen.

KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 9 Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid:
   - de (eerste) opvang van klachten
   - de klager op diens verzoek te adviseren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen alsmede te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling.
   - de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht
   - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen

- klachtenbemiddeling
- het begeleiden van het klachtenproces en het bewaken van de voortgang
- het geven van voorlichting over het klachtrecht in het algemeen en de Klachtenregeling in het bijzonder
- het gevraagd en ongevraagd signaleren en adviseren van het management in het kader van kwaliteitsverbetering van de zorg
- het gevraagd en ongevraagd signaleren en adviseren van het management in het kader van ontwikkelen van klachtenmanagementbeleid.
- bijhouden van een klachtdossier en een klachtenregistratie

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.
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.
3. De functie van klachtenfunctionaris wordt niet gecombineerd met een leidinggevende of bestuurlijke functie en wordt bij voorkeur niet gecombineerd met andere functies wanneer dat kan leiden tot aantasting van de mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
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 HZW te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. De HZW waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 10 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken die voor de afhandeling van de klacht relevant zijn, mits de patiënt daar toestemming voor gegeven heeft en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
2. Het oproepen tot het geven van toelichting en/of tot het spreken van personen die, al dan niet rechtstreeks, bij de ingediende klacht betrokken zijn.
3. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de aangeklaagden, de leidinggevenden, managementteam of bestuur van HZW over een specifieke klacht of klachtenbeleid in algemene zin.

GESCHILLENINSTANTIE HUISARTSENZORG

Artikel 11 Geschilleninstantie Huisartsenzorg

1. HZW zorgt voor aansluiting bij de Geschilleninstantie Huisartsenzorg voor zaken die betrekking hebben op de Huisartsenposten, waarbij HZW erop toeziet dat die geschilleninstantie voldoet aan de wettelijke bepalingen. Praktijkhouders zijn verplicht zelf een aansluiting bij een geschilleninstantie te hebben.
2. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de patiënt is beschouwd, van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, kan het geschil schriftelijk aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd. De behandeling van het geschil zal plaatsvinden overeenkomstig het Reglement Geschilleninstantie.

3. HZW of de betrokken zorgaanbieder geeft aan klagers informatie over de mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie en geeft aan klagers informatie over de eventuele kosten van de afhandeling door de geschilleninstantie.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 12 Melding ernstige klachten

1. Indien er sprake is van ernstige klachten of zaken met spoedeisend belang, die in de wet vallen onder een calamiteit zal de betrokken zorgverlener of de klachtenfunctionaris melding maken bij directie en bestuur van HZW. Na een vooronderzoek zal indien er sprake is van een calamiteit conform de Wkkgz melding gedaan worden bij de IGJ.
2. Indien er sprake is van disfunctioneren van de betrokken zorgverlener is HZW of de betrokken zorgaanbieder verplicht hiervan melding te doen bij de IGJ.

Artikel 13 Informatie en bekendmaking klachtenregeling

1. HZW en bij deze regeling aangesloten zorgaanbieder dragen er zorg voor dat de klachtenregeling bij het algemene publiek en patiënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, alsook bij ketenpartners en andere betrokkenen o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.
2. HZW en bij deze regeling aangesloten zorgaanbieder informeren de bij hen werkzame zorgverleners over de Klachtenregeling en over de mogelijkheid van het inschakelen van de klachtenfunctionaris en stelt hen in staat conform de regeling te handelen

Artikel 14 Kosten

1. HZW zorgt voor de nodige faciliteiten en middelen, opdat de klachtenregeling goed kan worden uitgevoerd
2. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
3. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van HZW conform afspraak met de aangesloten praktijken.
4 Als de klager of de aangeklaagde bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.
5. Klager en aangeklaagde kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van reiskosten en de tijd die zij besteden aan de afhandeling van een klacht.

Artikel 15 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 is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplicht.
3. De geheimhoudingsplicht van de bij de klachtafhandeling betrokken personen strekt zich ook uit tot de tijd na beëindiging van hun functie

Artikel 16 Dossiervorming, registratie en rapportages

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door HZW aangewezen digitale systeem.
2. Bij de dossiervoering en registratie is de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager, aangeklaagde en (voor zover van toepassing) van zorgaanbieder(s) gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen. Onbevoegden kunnen geen inzage krijgen.
3. De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het MT. Zo mogelijk doet de klachtenfunctionaris aanbevelingen en neemt HZW of de betrokken zorgaanbieder zo nodig passende maatregelen.
4. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
5. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende 2 jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren. Daarna worden de kerngegevens geanonimiseerd bewaard.

Artikel 17 Kwaliteit

1. Wanneer de klachtenfunctionaris of de Geschilleninstantie zich tot HZW of betrokken zorgaanbieder richt met een signaal, advies of uitspraak, draagt de directie van HZW of betrokken zorgaanbieder zorg voor de verdere afwikkeling en neemt zo nodig passende maatregelen
2. De directie van HZW of betrokken zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris op de hoogte van kwaliteits verbeterende maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van klachten

Artikel 18 Onvrede over de Klachtenregeling

1. Indien de klager, de aangeklaagde of een ander bij de klachtafhandeling betrokken persoon ontevreden is over degene die zorgdraagt voor de klachtafhandeling bespreekt hij dit bij voorkeur rechtstreeks met de betrokkene.
2. Wanneer bespreking van de onvrede niet mogelijk is of een reactie binnen 1 maand uitblijft, kan de onvrede worden voorgelegd aan de door het bestuur van de HZW aangewezen persoon.
3. Wanneer een klager meent dat zijn klacht niet is behandeld conform de eisen van de Wkkgz, kan de klager dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 19 Evaluatie en herziening klachtenregeling

1. HZW draagt zorg voor een evaluatie van deze klachtenregeling 1 jaar na inwerkingtreding van deze regeling en vervolgens om de 3 jaar.
2. Bij de evaluatie van deze regeling worden tenminste de klachtenfunctionaris van HZW, de cliëntenraad en de ondernemingsraad gehoord
3. Op voorstel van belanghebbenden kan de klachtenregeling door HZW worden gewijzigd of worden ingetrokken ten gunste van een nieuw reglement
4. Voordat tot wijzing of intrekking van de klachtenregeling wordt besloten, worden tenminste de klachtenfunctionaris van HZW, de cliëntenraad en de ondernemingsraad gehoord, met inachtneming van de eisen gesteld in de Wet op de ondernemingsraden.
5 Het algemeen bestuur van HZW en eventuele andere bij de klachtenregeling aangesloten betrokkenen beslissen over de voorgestelde herziening. Zij doen dit binnen de termijn van een half jaar nadat een voorstel tot herziening is gedaan.

Artikel 20 Beslissing klachtenregeling

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de het bestuur van HZW, nadat hiertoe het advies van de belanghebbende uitvoerders van de klachtenregeling is ingewonnen.

INWERKINGTREDING

Artikel 21 Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 1 maart 2017 vastgesteld door HZW en direct in werking getreden.