

Visitatieprogramma huisartsen

Klachtenreglement Visitatie

Bureau Visitatie Huisartsen

1 november 2015

1 Begripsomschrijvingen

1.1 Klacht

Een klacht is: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de geboden diensten, producten en/of activiteiten van het Bureau Visitatie Huisartsen (BVH) van het Nederlands Huisartsen Genootschap, de wetenschappelijke vereniging van huisartsen. Een klacht kan gaan over aspecten die betrekking hebben op de dienstverlening van het BVH en alle partijen die namens het BVH activiteiten verrichten.

1.2 Klachtenbehandelaar

Een persoon verbonden aan het BVH of het NHG die eigenaar is van de klacht en de klacht in behandeling neemt.

1.3 Klachtencoördinator

Een persoon verbonden aan BVH die ervoor verantwoordelijk is dat de klacht intern geregistreerd wordt, ter beantwoording wordt voorgelegd aan de klachtbehandelaar (relevante inhoudsdeskundige) en controleert of de klacht binnen de gestelde termijn en naar tevredenheid is opgelost. Deze persoon draagt zorg dat door BVH ontvangen klachten structureel gebruikt zullen worden om de diensten te verbeteren.

1.4 Klager

Persoon die de schriftelijke klacht indient.

2 Doel klachtenprocedure

- 2.1 Belangrijke doelstelling van het BVH is de dienstverlening aan de huisartsen die deelnemen aan het visitatieprogramma van het NHG gericht op het individueel functioneren. Het belang van de deelnemende huisartsen staat hierbij voorop.

Bureau Visitatie Huisartsen beschouwt een klacht als een mogelijke tekortkoming in het realiseren van deze doelstelling. De klachtenprocedure geeft duidelijkheid over de wijze waarop klachten worden ontvangen en afgehandeld.

3 Indienen van klachten

- 3.1 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via de website www.mijnvisitatie.nl en het daarop beschikbare formulier.
- 3.2 De klager dient bij het indienen van een klacht altijd zijn persoonsgegevens te vermelden en de reden van de klacht.

4 Verwerken van klachten

4.1 Alle ontvangen klachten worden door BVH in behandeling genomen.

De vervolgacties zijn afhankelijk van de inhoud van de klacht. De termijn waarbinnen een ontvangstbevestiging wordt gestuurd aan de klager bedraagt maximaal 5 werkdagen. Hierbij wordt de ondernomen actie vermeld en de termijn waarbinnen de reactie van de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar verwacht kan worden.

5 Preventie van klachten

5.1 Bureau Visitatie Huisartsen streeft er continu naar de dienstverlening te verbeteren.

Een klacht wordt beschouwd als een signaal waarbij BVH niet volledig tegemoet komt aan de wensen van de deelnemers. Analyse, evaluatie en verbetering van de dienstverlening vindt onder andere plaats op basis van de ontvangen klachten.

6 Vertrouwelijkheid en privacy

6.1 Alle door BVH ontvangen klachten worden vertrouwelijk behandeld.

6.2 Van de ontvangen klachten wordt een registratie bijgehouden.

6.3 Met de registratie zal zorgvuldig worden omgegaan ter bescherming van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen.

7 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtencoördinator

7.1 De klachtencoördinator heeft de volgende eindverantwoordelijkheden:

De kwaliteit waarborgen van het klachtenontvangst- en afhandelingsproces en het op een juiste wijze categoriseren, analyseren en rapporteren van klachten.

7.2 De klachtencoördinator heeft de volgende bevoegdheden:

Het toekennen van een klacht aan een behandelaar en het aanspreken van de behandelaar bij het niet correct en of tijdig afhandelen van de klacht. Het controleren of de behandelaar de klacht op de juiste wijze en binnen de daarvoor gestelde termijn afhandelt. De klachtencoördinator neemt desgewenst na een week na afhandeling contact op met de klager om te informeren naar de tevredenheid over de klachtenafhandeling.

8 Verantwoordelijkheden klachtenbehandelaar

- 8.1** De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht.
- De afhandeling dient aan de volgende kwaliteitscriteria te voldoen: binnen de aan de klager gemelde reactietermijn en de inhoudelijke kwaliteit voldoet aan de kern- en gedragswaarden van het NHG.
- 8.2** De voortgang van de behandeling wordt conform de termijn zoals afgesproken (zie 4.1) tijdig teruggekoppeld aan de klachtencoördinator.
- 8.3** In de reactie naar de klager wordt vermeld of de klacht al dan niet gegrond is.
- Als de klacht gegrond blijkt, worden excuses gemaakt en wordt vermeld welke actie ondernomen is of wordt om herhaling te voorkomen. Als de klacht ongegrond blijkt, zal worden uitgelegd waarop die beoordeling gebaseerd is.

9 Ontvankelijkheid van de klacht

- 9.1** Een klacht wordt altijd ontvankelijk verklaard als:
- Een klacht betrekking heeft op de dienstverlening of een product van het BVH.
 - Een klacht niet anoniem wordt ingediend.
 - Een klacht leesbaar is.
 - Een klacht in het Nederlands of Engels is opgesteld.

10 Escalatieniveaus

- 10.1** Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker dan treedt de leidinggevende op als klachtenbehandelaar.
- De klachtenbehandelaar stelt de medewerker waarop de klacht betrekking heeft daarvan op de hoogte en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan.
- 10.2** Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het MT of op de klachtencoördinator dan treedt de directie op als klachtenbehandelaar.
- De directie stelt de medewerker waarop de klacht betrekking heeft daarvan op de hoogte en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan.

- 10.3** Indien klager na afhandeling klacht ontevreden blijft dan wordt als laatste escalatieniveau de klacht voorgelegd aan een dan in te stellen onafhankelijke klachtencommissie. De samenstelling van deze commissie is afhankelijk van de aard van de klacht. In de commissie zitten geen medewerkers van het BVH of het NHG of personen die op enigerlei andere wijze verbonden zijn met het BVH en het NHG.

11 Slotbepalingen

- 11.1** Een evaluatie van de klachtenprocedure zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de procedure en vervolgens om de 2 jaar.
- 11.2** De klachtenprocedure kan door het BVH worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe procedure worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en in overleg met de klachtencoördinator.
- 11.3** In alle gevallen waarin de procedure niet voorziet beslist het MT van het NHG in overleg met de klachtencoördinator.
- 11.4** Deze procedure treedt in werking op 1 november 2015.