

## Algemeen

### Artikel 1

- a. De bepalingen van dit reglement gelden voor alle leden van de Artsenvereniging voor integrale Geneeskunde, hierna te noemen de AVIG.
- b. Indien een lid het lidmaatschap van de AVIG opzegt, blijft de regelgeving van de AVIG van toepassing op klachten die betrekking hebben op feiten die zich hebben voorgedaan in de periode voorafgaand aan de beëindiging van het lidmaatschap van de AVIG.

## Begripsomschrijving

### Artikel 2

- a. Klager: degene die de klacht indient. Dit kan de patiënt zelf zijn (voor de bepaling of iemand patiënt is wordt aansluiting gezocht bij art. 7:466 lid 1 BW; dit artikel behandelt de overeenkomst geneeskundige behandeling), de vertegenwoordiger (dat is degene die door de patiënt is aangewezen of de wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt), de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of de nabestaanden van een inmiddels overleden patiënt.
- b. Beklaagde: de arts/zorgaanbieder lid van de AVIG tegen wie een klacht door een patiënt wordt ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- c. Klacht: uiting van onvrede over een gedraging van de arts /zorgaanbieder jegens de patiënt, de nabestaande(n) en /of de vertegenwoordiger van de patiënt .
- d. Klachtenfunctionaris: één of meer door het bestuur van de AVIG aangewezen personen die onder verantwoordelijkheid van het bestuur de klachtenbemiddeling uitvoeren.
- e. Klachtenbehandeling: de door de klachtenfunctionaris ondernomen activiteiten, die er toe strekken dat klager en beklagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen of een voor klager en beklagde bevredigende oplossing wordt bereikt.
- f. Secretariaat: secretariaat van AVIG.
- g. Geschilleninstantie: Stichting Geschilleninstantie Complementaire / Integrale Geneeskunde (SGCIG) de onafhankelijke geschilleninstantie die claims van de patiënt behandelt.
- h. Rechterlijke instanties: het Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg en de burgerlijke rechter.
- i. Inspectie: de Inspectie voor de Gezondheidszorg, IGZ.

### Doelstelling van de klachtenregeling

#### Artikel 3

##### De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. Recht doen aan de individuele klager.
- b. Het creëren van de mogelijkheid voor het herstel van de relatie tussen klager en beklagde, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en beklagde.

### Uitgangspunten bij de klachtenregeling

#### Artikel 4

##### De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en beklagde gezamenlijk.
- b. De klachtenfunctionaris verzorgt de klachtenopvang- en bemiddeling.
- c. De klachtenfunctionaris biedt behandeling van de klacht aan, waarbij de onafhankelijkheid en onpartijdigheid is gewaarborgd.
- d. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- e. Het uitgangspunt van de behandeling van de klacht is dat deze volgens vaste, overzichtelijke procedures verloopt en duidelijkheid over de duur daarvan verschaft.
- f. Bij de behandeling van de klacht wordt het principe van hoor en wederhoor gevolgd. Dit houdt in dat de klager en de beklagde in de gelegenheid worden gesteld mondeling dan wel schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
- g. Klager en beklagde hebben recht op inzage van alle stukken die belangrijk (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht. Dit mag de persoonlijke levenssfeer van een derde niet schaden.
- h. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie als klachtenfunctionaris dan wel uit hoofde van zijn betrokkenheid bekend is geworden.
- i. De klager kan, indien de klacht door de klachtenfunctionaris is behandeld, desgewenst zijn klachten indienen bij een andere daartoe geëigende instantie, zoals, de onafhankelijke geschilleninstantie, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtrecht en / of de burgerlijke rechter.

## Functies en taken van de klachtenfunctionaris

### Artikel 5

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

- a. Het informeren en adviseren van de klager over de mogelijke afhandeling van de klacht.
- b. Het begeleiden van de klager bij het verwoorden van de klacht.
- c. Het bemiddelen tussen klager en beklaagde, op verzoek van klager en / of beklaagde met instemming van beide partijen.

## Procedure

### **Indienen van de klacht**

#### Artikel 6

1. Een klacht kan telefonisch of schriftelijk worden gemeld bij het secretariaat van de AVIG waarbij de beklaagde is aangesloten. De schriftelijke klacht kan per gewone post (adres: Secretariaat AVIG , Regulierenring 12B 3981 LB Bunnik.) of per e-mail ([info@avig.nl](mailto:info@avig.nl)) worden ingediend.
2. Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld. Dit betekent dat een klacht ontvankelijk is indien er niet meer dan 1 jaar is verstreken tussen hetgeen waarover wordt geklaagd en het moment van indiening van de klacht. Verder dient de beklaagde lid van de AVIG te zijn of bij beëindiging van het lidmaatschap van beklaagde na opzegdatum nog geen jaar is verstreken op het moment van indiening van de klacht. Een klacht moet ingeval van beëindiging van het lidmaatschap van beklaagde, een feit betreffen dat zich heeft voorgedaan in een periode voorafgaand aan de beëindiging van het lidmaatschap van beklaagde.
- 3.

### **Klachtenopvang en bemiddeling**

#### FASE 1

Zonder tussenkomst van klachtenfunctionaris oplossen geschil patiënt/arts.

#### Artikel 7

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de beklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Het secretariaat vraagt aan klager of hij/zij het conflict al met de behandelend arts heeft besproken en het indienen van de klacht en de aard hiervan bij deze gemeld heeft. Indien dit niet het geval is, wordt verzocht –indien mogelijk- dit alsnog te doen.

## FASE 2

### **Procedure bij indiening klacht**

#### Artikel 8

##### Schriftelijk ingediende klacht

Bij een schriftelijk ingediende klacht draag het secretariaat er zorg voor dat binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging aan klager wordt gestuurd, waarin klager wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Aan klager wordt per e-mail of per gewone post de klachtenprocedure van de AVIG toegestuurd.

#### Artikel 9

##### Mondeling ingediende klacht

1. Een mondeling ingediende klacht wordt door het secretariaat van AVIG schriftelijk bevestigd.
2. Klager kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van de klachtenfunctionaris. Aan klager wordt in dit verband gevraagd om de uitvoerige beschrijving van de klacht(en) aan de klachtenfunctionaris toe te zenden.
3. Klager wordt verzocht de klacht vervolgens schriftelijk te bevestigen. Deze bevestiging kan per gewone post (adres: Secretariaat AVIG, Regulierenring 12B, 3981 LB Bunnik) dan wel per e-mail ([info@avig.nl](mailto:info@avig.nl)) worden verzonden.
4. Als klager zich kan verenigen met de wijze waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar beklagde gezonden.

#### Artikel 10

##### Behandeling van de klacht

Iedere klacht die kennelijk ontvankelijk is, wordt naar de klachtenfunctionaris geleid. Het secretariaat vraagt naar de naam van de klager en verder zijn / haar telefoonnummer(s), het e-mail adres en het woonadres. Deze gegevens worden doorgegeven aan de klachtenfunctionaris.

### **Ontvankelijkheid van de klacht**

#### Artikel 11

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- a. de klacht geen betrekking heeft op een bij de AVIG aangesloten arts.
- b. De klacht anoniem is ingediend.
- c. De klacht is ingediend namens een patiënt die hiervoor geen toestemming heeft verleend.
- d. Een soortgelijke klacht al door de patiënt is ingediend tegen dezelfde beklagde en in behandeling is genomen.
- e. De klacht al in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan waarvan klager en beklagde eerder niet op de hoogte waren.
- f. Indien de klacht een verzoek om schadevergoeding bevat. Een dergelijk verzoek wordt niet in behandeling genomen. De klachtenfunctionaris(sen) kunnen wel de onderliggende klacht in behandeling nemen.

- g. De klager het probleem waar over het gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing heeft voorgelegd.
- h. De aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij de AVIG dient te worden ingediend maar bij een andere instantie.

### **Terugtrekking / wraking van de klachtenfunctionaris**

#### Artikel 12

1. Indien de klachtenfunctionaris op enigerlei wijze betrokken is geweest bij een te behandelen klacht dan treedt deze klachtenfunctionaris terug.
2. De klachtenfunctionaris dient terug te treden indien er feiten of omstandigheden zijn, waaronder de schijn van onverenigbaarheid van belangenverstremming, die onpartijdigheid niet of niet langer waarborgen.
3. Klager en beklagde kunnen bezwaar maken tegen afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris. Dit bezwaar moet schriftelijk gemotiveerd worden ingediend bij het bestuur van de AVIG. Het bestuur van de AVIG beslist over dit schriftelijke bezwaar. Indien de klachtenfunctionaris niet kan deelnemen aan de behandeling van de klacht om voornoemde redenen, benoemt het bestuur voor de termijn van de behandeling van de klacht een vervangende klachtenfunctionaris.

### **Werkwijze van de klachtenfunctionaris bij behandeling van de klacht.**

#### Artikel 13

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht. Indien deze ontvankelijk wordt geacht wordt deze in behandeling genomen. Zowel de klager als beklagde arts worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### Artikel 14

- a. Een afschrift van de klacht wordt aan de beklagde arts toegestuurd . De beklagde arts is verplicht zich aan de hier beschreven klachtenprocedure te houden.
- b. De klachtenfunctionaris verzoekt beklagde om binnen 15 werkdagen schriftelijk te reageren op de klacht.
- c. Wanneer de beklagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, bepaalt de klachtenfunctionaris een nieuwe termijn waarbinnen beklagde dient te reageren.

#### Artikel 15

- a. De klager en beklagde worden uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op de klacht. De klachtenfunctionaris neemt daartoe zo spoedig mogelijk contact op met klager en beklagde voor het maken van een afspraak. Er wordt gewerkt op basis van hoor en wederhoor.
- b. Ingeval klager niet in staat is / bereid is om binnen 4 weken na indiening van de klacht een afspraak te maken met de klachtenfunctionaris wordt de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris beëindigd. Klager en beklagde worden hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

- c. Er volgt een gesprek met zowel de klager als beklagde arts. Hiervan wordt een bondig verslag met de essenties gemaakt en ter goedkeuring en ondertekening aan beide partijen voorgelegd. Zo nodig vindt een tweede gesprek met één of beide partijen plaats. Ondertekening van het verslag dient binnen twee weken plaats te vinden.

## Artikel 16

Ingeval de klacht een medisch inhoudelijk element bevat waarvoor ter beoordeling specialistische kennis nodig is waarover de klachtenfunctionaris niet beschikt, kan de klachtenfunctionaris om het oordeel van een deskundige bij het bestuur van AVIG verzoeken. Het bestuur van AVIG wijst daarvoor een onafhankelijk deskundige aan.

## Artikel 17

Indien klager en beklagde tot overeenstemming komen over de afhandeling van de klacht, worden de klacht, de reactie van beklagde, de verslagen van de bespreking(en) met de klachtenfunctionaris en de door beiden partijen aanvaarde oplossing in een persoonlijk digitaal dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten.

## F A S E 3

### **Bemiddeling**

Voorwaarden

#### Artikel 18

1. Indien de afhandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor klager en beklagde aanvaardbare oplossing kan door beiden van hen een verzoek aan de klachtenfunctionaris worden gedaan een bemiddeling te starten.
2. De bemiddeling kan alleen worden gestart als beide partijen, klager en beklagde, daaraan willen meewerken.

### **Werkwijze bemiddeling**

#### Artikel 19

- a. De klachtenfunctionaris begeleidt de bemiddeling. Er wordt neutraal naar het probleem gekeken en beide partijen klager en beklagde worden begeleid en in de gelegenheid gesteld om alsnog tot een passende oplossing te komen.
- b. De bemiddeling bestaat uit een mondeling gesprek waarbij beide partijen, klager en beklagde aanwezig zijn.
- c. De klachtenfunctionaris bepaalt in overleg met de klager en beklagde een datum, een tijdstip waarop en een locatie waar het gesprek zal plaatsvinden.

## Sluiting en duur van de bemiddeling

### Artikel 20

- a. Binnen drie weken nadat het mondelinge gesprek heeft plaatsgevonden wordt de bemiddeling afgesloten.
- b. Indien de klachtenfunctionaris meer tijd nodig heeft voor de afronding van de bemiddeling worden beide partijen hierover voor het verstrijken van de termijn genoemd onder a gemotiveerd bericht.
- c. Indien partijen tot overeenstemming over het afhandelen van de klacht zijn gekomen, wordt de door beiden aanvaarde oplossing aan het klachtendossier toegevoegd en wordt het dossier gesloten.

## F A S E 4

Verwijzing van klachtafhandeling naar andere instanties

### Artikel 21

Indien de afhandeling van de klacht niet tot een voor klager bevredigende oplossing heeft geleid dan kan de klachtenfunctionaris klager verwijzen naar de geëigende instanties, zoals de bij AVIG aangesloten onafhankelijke geschilleninstantie, de burgerlijke rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg en / of het regionaal tuchtcollege. Zo nodig wordt het voorstel door de klachtenfunctionaris persoonlijk toegelicht en besproken.

Stopzetting procedure

### Artikel 22

1. Klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.
2. Indien de klacht wordt ingetrokken wordt de procedure stopgezet. De klachtenfunctionaris verzendt hierover een bericht aan klager en beklagde en het dossier wordt in dat geval gesloten.

Afsluiting procedure fase(s)

### Artikel 23

Na reactie van beide partijen wordt de klachtprocedure afgerond met een slotdocument en een geanonimiseerd verslag naar het bestuur van de AVIG.

## Duur van de klachtenprocedure

### Artikel 24

De behandeling van de klacht dient binnen 6 weken, te rekenen vanaf het indienen van de klacht te worden afgerond, tenzij

- a. de klachtenfunctionaris meer tijd nodig heeft om de klacht te onderzoeken;
- b. de klachtenfunctionaris van oordeel is dat over (een onderdeel van) de klacht het oordeel van een deskundige noodzakelijk is;



Artsen Vereniging  
Integrale Geneeskunde

- c. de beklagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de daarvoor gestelde termijn kan reageren;
- d. de klachtenfunctionaris meer tijd nodig heeft om een bemiddeling af te sluiten.

In de gevallen genoemd onder a tot en met d kan de klachtenprocedure zo nodig met 4 weken worden verlengd. Klager en beklagde worden hierover voor het verstrijken van de 6 weken termijn gemotiveerd over bericht. De duur van de klachtenprocedure beslaat inclusief verlenging maximaal 10 weken.

### **Registratie en dossiervoering**

#### Artikel 25

1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en beklagde wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen.
2. De klachtendossiers worden beheerd door het secretariaat van AVIG in samenspraak met het bestuur van de AVIG en de klachtenfunctionaris.
3. Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers is alleen voorbehouden aan de beklagde, de klager en de klachtenfunctionaris.
4. Geanonimiseerde gegevens worden aan partijen alleen na toestemming van de klachtenfunctionaris verstrekt.
5. Niet geanonimiseerde gegevens, te weten tot de patiënt of beklagde herleidbare gegevens, kunnen alleen in het te verstrekken dossier worden vermeld als alle betrokkenen daarvoor toestemming hebben gegeven na te hebben kennis genomen waarvoor en aan wie deze informatie wordt gegeven. Hiervan wordt uitgezonderd indien het verzoek van rechtswege geschiedt of indien het partijen en / of het bestuur van de AVIG en / of de klachtenbemiddelaar betreft, dit alles met inachtneming van de geldende privacy wetgeving

Vastgesteld op de algemene ledenvergadering van de AVIG op 8 december 2017  
Gewijzigd op de algemene ledenvergadering van de AVIG op 20 september 2018