

Nieuwe klachtenregeling Huisartsen per 1 januari 2017

Versie 4 juli 2017

Wat verandert er?

- De klachtencommissies zijn vervangen door één landelijke geschilleninstantie, Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Huisartsen zijn verplicht zich bij deze aan te sluiten. Zie rechts voor meer.
- Een huisarts moet toegang hebben tot een klachtenfunctionaris. Zie rechts voor meer.
- Huisartsen zijn per 1 juli 2016 verplicht te beschikken over een intern klachtenbeleid. Hiervoor kan de VIM¹ regeling dienen.
- Dat betekent een aanpassing op de huidige klachtenprocedure en formulieren.
- Nieuw is de [modelverklaring](#). Niet verplicht wel aanbevolen.
- Eventueel de [wachtkamerfolder](#) met info nieuwe klachtenregeling en [aangepaste tekst](#) op de website.
- Informeer uw aansprakelijkheidsverzekering over de wijziging bij mogelijke claims.
- Waarnemers (ZZP) & Zelfstandige Praktijkondersteuners dienen zelf ook te zijn aangesloten bij een geschilleninstantie. Leg vast in contract of waarnemer / POH onder klachtenregeling praktijk valt.

Stichting klachten & geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

SKGE is op dit moment erkend als de enige landelijke geschilleninstantie voor de huisartsenzorg.

Kosten lidmaatschap SKGE variëren tussen de 120 - 155€ per jaar.

[Website SKGE](#).

Klachtenfunctionaris (VKIG)

VKIG staat voor Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg.

Huisartsenpraktijken dienen per 1 januari 2017 te beschikken over een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Deze fungeert als intermediair wanneer de huisarts er met patiënt niet uitkomt.

Waar werken er klachtenfunctionarissen in Zuid-Holland? Zie [hier](#).

Overzichten belangenorganisaties

[LHV: nieuwe klachtenwet-wkkgz](#)

[NHG: thema klachtenopvang](#)

[KNMG: nieuwe-wet-klachten-en-geschillen-in-de-zorg](#)

[SKGE: Veel gestelde vragen nieuwe klachtenwet](#)

[SKGE: Tarieven huisartsen
Geschilleninstantie met/zonder klachtenfunctionaris](#)

Vragen of opmerkingen:

Stuur een email naar

Dave Willemse

d.willemse@kairos-consulting.nl

¹ VIM staat voor Veiligheid Incident Melding