

KLACHTENREGELING HUISARTSENZORG ZUID-NEDERLAND

Het bestuur van de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland (SKHZN),

in aanmerking nemende

- dat als gevolg van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) elke huisarts een klachtenregeling moet hebben;
- dat in 1995 de ledenvergaderingen van de toenmalige zeven zuidelijke DHV-en het als hun taak hebben gezien om een regeling aan te bieden aan alle huisartsen werkzaam in hun werkgebied en hebben kunnen instemmen met de oprichting van de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland, die de verantwoordelijkheid draagt voor een klachtenregeling in Zuid-Nederland;
- dat het klachtenreglement uit 1995 aanpassing behoeft;
- dat met de Zorgbelangorganisaties overeenstemming is bereikt over het onderhavige klachtenreglement;

heeft de hierna volgende Klachtenregeling Huisartsenzorg vastgesteld.

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:
een uiting van onvrede over een gedraging van de huisarts of instelling van huisartsenzorg of personen werkzaam voor de huisarts jegens de patiënt. Onder gedraging wordt verstaan elk handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt, met name de behandeling en/of bejegening maar tevens de organisatie van de praktijkvoering. Onder huisarts wordt tevens verstaan de waarnemer van de huisarts.
- b. klachtgerechtigde, hierna te noemen: 'klager'
de betrokken patiënt, zijnde een ieder die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt en die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een bij deze klachtenregeling aangesloten huisarts of instelling van huisartsenzorg. Namens de patiënt kan opgetreden worden door de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de curator, de bewindvoerder, de zaakwaarnemer voor de patiënt die zijn zaken niet zelf kan behartigen, de partner of naaste familieleden van inmiddels overleden patiënten en de door de patiënt schriftelijk gemachtigde.
- c. degene over wie geklaagd wordt, hierna te noemen: 'aangeklaagde'
de (waarnemend) huisarts of instelling van huisartsenzorg, die zich heeft aangesloten bij deze klachtenregeling en tegen wie een klacht is ingediend. Bij klachten over personen werkzaam voor de huisarts wordt de verantwoordelijke huisarts aangesproken. Klachten jegens een huisarts-in-opleiding worden behandeld indien de huisartsopleider bij deze klachtenregeling is aangesloten. Bij klachten over de organisatie dan wel over medewerkers van de organisatie wordt het bestuur van de instelling aangeschreven.

- d. zorgaanbieder:
zorgaanbieder is de bij de Klachtenregeling aangesloten individuele huisarts of de rechtspersoon die ten behoeve van de huisartsenzorg een instelling in stand houdt zoals bedoeld in de WKCZ(art. 1, lid 1). Bedoelde instelling kan hetzij voor zichzelf als zorgaanbieder in de klachtenprocedure optreden hetzij voor de individuele huisarts. Dit laatste slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen met de individuele huisarts.
- e. klachtenopvang:
het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.
- f. klachtenbemiddeling:
het naar aanleiding van een ontvangen klacht door middel van onafhankelijke bemiddeling tussen klager en aangeklaagde trachten te komen tot een oplossing van de klacht waarbij het herstellen van de relatie tussen klager en aangeklaagde als secundair doel wordt nagestreefd.
- g. klachtenbehandeling:
het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, resulterend in een juridisch niet-afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht en waar nodig een aanbeveling aan de aangeklaagde en de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- h. Klachtencommissie:
de door het bestuur van de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland ingestelde onafhankelijke commissie die belast is met de klachtbehandeling.
- i. klachtenbemiddelaar
de door het bestuur van de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland benoemde persoon die belast is met de bemiddeling tussen klager en aangeklaagde.
- j. IKG:
afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang.
- k. Huisartsenkringen
de districtsgewijs opgezette organisaties van huisartsen.
- l. WKCZ:
Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wet van 29 mei 1995 houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg).
- m. Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland, hierna te noemen: de Stichting:
De in 1995 door de toenmalige zeven zuidelijke DHV-en (DHV Limburg, DHV Groot Gelre, DHV Zuidoost- Brabant, DHV Noord-Brabant Noordoost, DHV Midden-Brabant, DHV West-Brabant en DHV Zeeland), opgerichte stichting die tot doelstelling heeft de realisering en instandhouding van een klachtenregeling voor de aangesloten huisartsen conform de eisen gesteld door de WKCZ.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het bieden van een laagdrempelige klachtmogelijkheid;
- b. het recht doen aan de individuele klager en de aangeklaagde;
- c. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- d. het onderzoeken en beoordelen van de gegrondheid van de klacht;
- e. het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de huisartsenzorg door het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in mogelijke tekortkomingen in de huisartsenzorg en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoeften van de hulpvrager in het algemeen.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de Stichting waarborgt een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- b. de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- c. de Stichting biedt de mogelijkheid van klachtenopvang en (telefonische) klachtenbemiddeling;
- d. de Stichting biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht conform de bepalingen van het door de Klachtencommissie, gehoord het bestuur van de Stichting, vastgestelde Klachtenreglement. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid een onderzoek te doen naar de gronden van de klacht en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht;
- e. de Klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de geldende professionele standaard aan huisartsen gesteld mogen worden. Zowel de geldende wet- en regelgeving als de door de beroepsorganisatie vastgestelde normen en richtlijnen gelden daarbij als richtsnoer;
- f. de Stichting waarborgt een heldere scheiding tussen klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling;
- g. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- h. beide partijen hebben het recht zich te laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door de partij zelf gedragen te worden;
- i. klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld toelichting te geven op de inhoud van de klacht, volgens het principe van hoor en wederhoor;
- j. klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken waarvan de Klachtencommissie kennis neemt voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;
- k. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden;
- l. de Klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de financiële aansprakelijkheid van de aangeklaagde. Zij beperkt zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

Indienen van een klacht

Artikel 4

- lid 1 De klager wendt zich, al dan niet bijgestaan door een derde zoals bijvoorbeeld het IKG, bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde, om te trachten op deze wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
- lid 2 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om, eventueel met hulp van een derde tot een oplossing van de klacht te komen, dan wel een poging daartoe niet tot een oplossing heeft geleid kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de Stichting.
- lid 3 De klacht dient in de Nederlandse taal te worden ingediend.
- lid 4 Het in lid 1 genoemde laat onverlet het recht van de klager zijn klacht rechtstreeks bij de Stichting in te dienen.

Functies en taken van de bemiddelaar

Artikel 5

- lid 1 Bemiddeling vindt plaats conform het bemiddelingsprotocol dat afzonderlijk door het bestuur is vastgesteld.
- lid 2 De door de Stichting benoemde bemiddelaar heeft in het kader van deze regeling de taak om een bijdrage te leveren aan de oplossing van klachten over huisartsen en instellingen van gezondheidszorg die zich bij deze regeling hebben aangesloten, met name door partijen weer met elkaar in gesprek te brengen.

Benoeming en samenstelling van de Klachtencommissie

Artikel 6

- lid 1 De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter, welke allen worden benoemd door het bestuur van de Stichting
- lid 2 De helft van het aantal leden, uitgezonderd de voorzitter, wordt voorgedragen door de Zorgbelangorganisaties in Zuid-Nederland en de andere helft door de Huisartsenkringen in Zuid-Nederland. De voorzitter en de leden worden benoemd in samenspraak met en op voordracht van de zittende leden van de Klachtencommissie.
- lid 3 De Klachtencommissie stelt, in overleg met het bestuur, een profielschets op die dient als basis voor de hele procedure van werving en selectie van leden van de Klachtencommissie.
- lid 4 De leden van de Klachtencommissie worden door het bestuur van de Stichting benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar. De Klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.
- lid 5 De leden in de Klachtencommissie participeren op persoonlijke titel, dat wil zeggen zonder last of ruggespraak met degenen die hen hebben voorgedragen.
- lid 6 Personen die werkzaam zijn voor een Zorgbelangorganisatie of een bureau van een Huisartsenkring zijn niet benoembaar als lid van de Klachtencommissie.
- lid 7 De huisartsleden komen niet uit dezelfde Huisartsenkring en zijn praktiserend huisarts.
- lid 8 Een lid van de Klachtencommissie, met inbegrip van de voorzitter kan vrijwillig terugtreden.
- lid 9 Het bestuur van de Stichting kan een lid van de Klachtencommissie (met inbegrip van de voorzitter) van zijn of haar functie ontheffen indien dit lid, naar de mening van het bestuur en de andere leden van de Klachtencommissie gezamenlijk, onvoldoende functioneert en in dit functioneren geen verbetering is te verwachten.
- lid 10 De leden van de Klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding vastgesteld door het bestuur.

lid 11 Het bestuur van de Stichting benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de Klachtencommissie een ambtelijk secretaris en draagt zorg voor voldoende administratieve ondersteuning.

Wraking en verschoning

Artikel 7

- lid 1 Wraking: zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd kunnen de Klachtencommissie verzoeken een lid van de Klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Het verzoek daartoe moet schriftelijk en gemotiveerd worden gedaan.
- lid 2 Verschoning: een lid van de Klachtencommissie kan de Klachtencommissie verzoeken zich te mogen onthouden van de behandeling van een klacht indien het lid te nauw betrokken is bij klager en aangeklaagde dan wel indien het betreffende lid feiten en/of omstandigheden bekend zijn geworden waardoor diens onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.
- lid 3 De Klachtencommissie beoordeelt, met uitsluiting van het lid waarvan de wraking wordt verzocht, het verzoek tot wraking of verschoning. In geval de Klachtencommissie een dergelijk verzoek honoreert, zal het betreffende lid niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.

Taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie

Artikel 8

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

lid 1

- a. het op basis van onderzoek van de klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde huisarts;
- b. het ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorgdragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang, bemiddeling of behandeling van klachten van hulpvragers;
- c. het signaleren en zonodig melden van structurele tekortkomingen in de huisartsenzorg;
- d. het vóór 1 juni uitbrengen van een openbaar jaarverslag aan het bestuur van de Stichting, waarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar worden aangegeven. Tevens kunnen in het jaarverslag worden vermeld: de aanbevelingen die zijn gedaan naar aanleiding van sommige (ten dele) gegrond bevonden klachten bij de uitspraak, en algemene aanbevelingen, gericht aan het bestuur van de Stichting (ofwel de betreffende Huisartsenkringen) op grond van signalen afkomstig uit de klachtenprocedures. In het jaarverslag worden geen tot de individuele klager of aangeklaagde herleidbare gegevens opgenomen. Het bestuur van de Stichting dient het verslag vóór 1 juli van het hetzelfde kalenderjaar aan de betreffende Inspectie voor de Gezondheidszorg te zenden.

lid 2

De Klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar vast te stellen reglement. Dit reglement treedt niet in werking dan nadat het bestuur van de Stichting is gehoord.

Artikel 9

De Klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. het oproepen en schriftelijk of mondeling horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de behandeling van de klacht relevante stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden, dit laatste ter beoordeling van de dossierbeheerder;
- c. het doen van een poging voorafgaand aan of tijdens de klachtenbehandeling om de relatie tussen partijen te herstellen;
- d. het inschakelen dan wel oproepen en horen van deskundigen;
- e. de overige van de door de Wet aan haar toegekende bevoegdheden.

Slotbepalingen

Artikel 10

Het bestuur van de Stichting draagt zorg voor bescherming van de klachtdossiers zoals vastgesteld in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 11

Het bestuur van de Stichting draagt, in nauw overleg met de participerende Huisartsenkringen en Zorgbelangorganisaties, zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling aan de deelnemende huisartsen en instellingen voor huisartsenzorg en faciliteert hen bij het bekend maken van deze klachtenregeling aan hun patiënten.

Artikel 12

lid 1 Deze regeling is vastgesteld op 1 november 1995 en is laatstelijk aangepast op 1 maart 2011.

lid 2 Wijziging van deze regeling geschiedt door het bestuur van de Stichting, gehoord de Klachtencommissie.

Artikel 13

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur van de Stichting, gehoord de Klachtencommissie.

Aldus vastgesteld te Eindhoven ter vergadering van de Stichting van 1 maart 2011.

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING van de Klachtencommissie, ingesteld door de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland.

In aanmerking nemende

- dat de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland heeft voorzien in een Klachtenregeling, waarin onder meer de uitgangspunten voor de klachtenbehandeling door een onafhankelijke Klachtencommissie zijn vastgesteld,
- dat genoemde Klachtenregeling - onder meer - voorschriften bevat omtrent taken, functies, benoeming en samenstelling van de Klachtencommissie,
- dat artikel 2 lid 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector de zorgaanbieder evenwel de verplichting oplegt om erop toe te zien, dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement,

heeft de Klachtencommissie, gehoord het bestuur van de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland, het hierna volgende reglement inzake haar werkwijze met betrekking tot de klachtenbehandeling vastgesteld.

Artikel 1

- lid 1 De Klachtencommissie (verder aan te duiden als: 'de Commissie') draagt er zorg voor dat de klager uiterlijk binnen twee weken na het indienen van de klacht door de medewerker klachtenopvang wordt geïnformeerd over de mogelijkheden van te volgen procedures. Indien klager na kennis te hebben genomen van de te volgen procedures wenst dat de Commissie de klacht in behandeling neemt, ontvangt klager een machtigings- en toestemmingsformulier. Hiermee machtigt de klager de Commissie om de klacht voor te leggen aan de aangeklaagde en verleent klager tevens de aangeklaagde toestemming om alle relevante gegevens betreffende de klacht aan de Commissie te verstrekken. Tevens deelt de secretaris aan klager mee, dat aan deze op diens verzoek een afschrift van de ten tijde van het indienen van de klacht geldende versie van de Klachtenregeling en/of van dit Reglement Klachtenbehandeling zal worden toegezonden.
- lid 2 Indien de secretaris twijfelt over de vraag of de klacht voldoende informatie bevat, wordt de klacht zo nodig binnen een week aan de voorzitter van de Commissie voorgelegd. Indien de klacht naar het oordeel van de secretaris en/of de voorzitter niet voldoende informatie bevat, wordt klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken alsnog zijn klaagschrift aan te vullen.
- lid 3 De klacht wordt door de secretaris in overleg met de klager bondig geformuleerd.
- lid 4 Indien de klacht voldoende informatie bevat wordt de klacht binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de in het eerste lid bedoelde machtiging aan de aangeklaagde gezonden met het verzoek om binnen vier weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht. Daarbij wordt de aangeklaagde tevens geïnformeerd over de verder te volgen procedure bij de afhandeling van de klacht.
- lid 5 Na ontvangst van de reactie van de huisarts op de klacht komen de klacht en de reactie van de aangeklaagde in de eerstkomende vergadering van de Commissie ter bespreking. Indien de Commissie dan van oordeel is dat zij voldoende is geïnformeerd, wordt de klacht geagendeerd voor besluitvorming. Indien de Commissie van oordeel is, dat zij nadere informatie van partijen behoeft, wordt klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken na het verzoek daartoe, te reageren op de reactie van de aangeklaagde, waarna de aangeklaagde nog de gelegenheid krijgt voor een laatste reactie, eveneens binnen twee weken na het verzoek daartoe.

- lid 6 De Klachtencommissie kan klager en aangeklaagde -na een gemotiveerd verzoek daartoe- maximaal tweemaal uitstel verlenen indien de gevraagde reactietermijn niet haalbaar blijkt.
- lid 7 Stukken welke zijn toegestuurd ná het vaststellen van de klachtuitspraak worden, behoudens zover de Commissie klager en aangeklaagde tot toezending in de gelegenheid heeft gesteld, niet bij de beoordeling betrokken.

Artikel 2

- lid 1 De Commissie beslist met maximaal vijf leden en met minimaal drie leden, de voorzitter daaronder begrepen, waarbij gewaakt wordt voor een voldoende evenwichtige samenstelling van de leden.
- lid 2 De Commissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter het nodig oordeelt. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter. De secretaris stelt in overleg met de voorzitter de agenda op voor de bijeenkomst.
- lid 3 Beide partijen hebben het recht zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door partijen zelf gedragen te worden. Hoar en wederhoar vindt in beginsel schriftelijk plaats, tenzij de Commissie het ambtshalve dan wel op verzoek van een of beide partijen noodzakelijk oordeelt om de klager en/of de aangeklaagde en/of overige betrokkenen uit te nodigen voor een hoorzitting.
- lid 4 Het horen vindt in beginsel plaats in elkaars tegenwoordigheid, tenzij de Commissie in de uitzonderlijke omstandigheden van het geval dan wel op verzoek van een of beide partijen, reden ziet dit afzonderlijk te doen. Indien tot afzonderlijk horen van partijen wordt overgegaan, zal de Commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken, waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. De hoorzitting heeft een besloten karakter.
- lid 5 Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken waarover de Commissie bij de beoordeling van de klacht beschikt. Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- lid 6 Indien de Commissie concludeert dat zij over voldoende informatie beschikt om tot een uitspraak te kunnen komen wordt deze in een vergadering van de Commissie vastgesteld. De secretaris stelt deze op schrift en geeft daarin een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. In de uitspraak wordt opgenomen de gemotiveerde beslissing van de Commissie over de (on)gegrondheid van de ingediende klacht.

Artikel 3

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de Commissie onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van de klacht. Bij de behandeling zal een evenwichte samenstelling van de leden bestaan.
- lid 2 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de Commissie niet aan de behandeling te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. De voorzitter van de Commissie neemt een beslissing over een dergelijk verzoek. Bij de behandeling zal er telkens evenwicht bestaan in het aantal leden voorgedragen door de Zorgbelangorganisatie en de Huisartsenkring.
- lid 3 Een lid van de Commissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Bij de behandeling zal er telkens evenwicht bestaan in het aantal leden voorgedragen door de Zorgbelangorganisatie en de Huisartsenkring.

Artikel 4

- lid 1 De Commissie stelt binnen redelijke termijn, doch in beginsel binnen 12 weken na de eerste behandeling in haar vergadering, de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De uitspraak van de Commissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan de zorgaanbieder.
- lid 2 Indien naar het oordeel van de Commissie de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 1 genoemde termijn kan worden afgerond, stelt de Commissie klager en aangeklaagde daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte onder vermelding van de termijn waarbinnen de Commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- lid 3 Indien de klacht (ten dele) gegrond is verklaard, dient de zorgaanbieder binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak, aan de Commissie en de klager schriftelijk mee te delen of hij naar aanleiding van het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de Commissie redenen ziet tot het nemen van maatregelen en zo ja, welke en op welke termijn. Indien het nemen van maatregelen, gezien de aard van de klacht, niet is aangewezen, verzoekt de Commissie de zorgaanbieder om aan klager een schriftelijke reactie op de uitspraak te doen toekomen en daarvan een afschrift aan de Commissie te zenden, desgewenst vergezeld van commentaar op de uitspraak.
- lid 4 Bij afwijking van de in lid 3 genoemde termijn doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en Commissie, waarna door de Commissie een nieuwe termijn wordt bepaald waarbinnen de zorgaanbieder moet reageren.

Artikel 5

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter.
- lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, kan de Commissie in overleg met klager treden waarna deze bepaalt of de klacht daarnaast nog door de Commissie moet worden behandeld en zo ja, op welke onderdelen.
- lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 6

- lid 1 Deze regeling is, gehoord het bestuur van de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland, vastgesteld op 1 maart 2011.
- lid 2 In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie.