

Deze brochure maakt deel uit van de serie
PATIËNTENRECHT



Postbus 1539
3500 BM Utrecht

Telefoon
030 - 297 03 03

Fax
030 - 297 06 06

E-mail
npcf@npcf.nl

Website
www.npcf.nl

- Uw rechten als patiënt (WGB0) 1 ●
- Inzage in uw medisch dossier 2 ●
- Een tweede mening (second opinion) 3 ●
- Vragen over de huisarts 4 ●
- Schadevergoeding bij een medische fout 5 ●
- Vragen over de tandarts 6 ●
- Informatie en toestemming (informed consent) 7 ●
- Uw heeft een klacht over de zorg. Wat nu? 8 ● **8**
- Kinderen, hun ouders en patiëntenrechten 9 ●
- Wie beslist? (wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging) 10 ●

U heeft een klacht over de zorg. ^{Wat nu?}



SERIE PATIËNTENRECHT

INHOUDSOPGAVE

pagina	1	Inleiding
	2	U heeft een klacht over de zorg. Wat nu?
	5	In gesprek met de hulpverlener
	7	Liever naar een instantie
	9	Wegwijzer: wat wilt u bereiken met uw klacht?
	10	Klachtenbemiddeling
	12	De klachtencommissie
	15	Andere mogelijkheden
	18	Uw rechten en plichten als klager
	20	Belangrijke adressen

Deze uitgave is gebaseerd op de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg - www.klachtenlijn.nl - en tot stand gekomen met financiële steun van ZonMw.



Klachtenrichtlijn
Gezondheidszorg



COLOFON

Uitgave Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)
Deze uitgave is tot stand gekomen onder auspiciën van de SBKG (Stichting Beheer Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg) en met financiële ondersteuning van ZonMw

Bestelnummer 54/8

Prijs € 2,75 (inclusief verzendkosten)

ISBN-nummer 90-56350-36-6

Auteur Marga Timmers (SOKG - expertisecentrum klachtenmanagement zorg)

Eindredactie NPCF

Vormgeving Carel Zaal BNO, Eindhoven

Productie Helms Consultancy, Eindhoven

Utrecht,
1^e druk, september 2007

Bestellen van deze brochure is mogelijk door overmaking van het gevraagde bedrag (inclusief verzendkosten) op Postbank nr. 370907 t.n.v. de NPCF te Utrecht o.v.v. het bestelnummer 54/8.
Bij afname van meerdere exemplaren naar hetzelfde verzend-/debiteurenadres gelden aantrekkelijke kortingen.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgenomen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

DE NPCF, DAT ZIJN WIJ.....

Patiënten- en consumentenorganisaties, actief op het terrein van zorg en welzijn, vormen samen de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Vanuit ieders eigen expertise werken wij aan een betere zorg vanuit het perspectief van de patiënt en consument. Dit doen we onder het motto 'Iedereen is anders, maar samen zijn wij sterk'.

BELANGRIJKE ADRESSEN

Civiele rechtbanken

Zie: www.rechtspraak.nl voor gegevens over de rechtbank in uw regio.

De Geschillencommissie (ziekenhuizen)

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
tel. 070 3105310, www.geschillencommissie.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2680, 3500 GR Utrecht
tel. 088 1205000 (lokaal tarief), www.igz.nl

NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie)

Meldpunt voor klachten en adressen van patiëntenverenigingen
Voor het meldpunt Consument en Zorg:
tel: 030 2916777 ma-vr 10-16 u of meldpunt@consument-en-zorg.nl
Postbus 1539, 3500 BM Utrecht, tel. 030 2970303, www.npcf.nl

Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg

Voor advies en bijstand aan cliënten in de Geestelijke Gezondheidszorg
F.C. Dondersstraat 9, 3572 JA Utrecht, tel. 030 2718353
Helpdesk: tel. 0900 4448888 (€ 0,10 p/minuut) of helpdesk@pvp.nl
www.pvp.nl

Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Zie: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl voor gegevens van de vijf regionale tuchtcolleges.

Zorgbelang Nederland

Zie: www.zorgbelang-nederland.nl voor alle gegevens van een Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt. Deze beschikken over een Klachtenbureau Gezondheidszorg waar u terecht kunt voor steun en advies.
Postbus 2250, 3500 GG Utrecht, tel. 0900 243 70 70 (€ 0,10 p/minuut)

Belangrijke websites met informatie over patiëntenrechten en rechtshulp

www.consuwijzer.nl, www.juridischloket.nl, www.kiesbeter.nl
www.klachtenrichtlijn.nl, www.npcf.nl, www.zorgbelang-nederland.nl

U heeft een klacht over de zorg. Wat nu?

Inleiding In uw contact met hulpverleners loopt het soms anders dan u verwacht. Er is iets misgegaan. U vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd. U bent boos of teleurgesteld. Of u bent rond-uit ontevreden. Het is dan belangrijk te weten dat u het recht heeft om uw klacht aan de orde te stellen. Om serieus te worden genomen als er volgens u iets is misgegaan.

U kunt veel redenen hebben om uw klacht op tafel te leggen. U wilt horen of u gelijk heeft. Of u vindt het belangrijk dat herhaling wordt voorkomen. Misschien wilt u alleen uw verhaal kwijt. Als u besluit stappen te ondernemen, komt u voor vele vragen te staan:

- waar kan ik het beste terecht met mijn klacht?
- heeft het eigenlijk wel zin om te klagen?
- zijn er andere mogelijkheden?
- waar kan ik terecht voor advies?
- wie kan mij helpen bij het indienen van een klacht?

Deze brochure probeert een antwoord te geven op deze en andere vragen.

Voor de leesbaarheid is in de tekst de hij-vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

U HEEFT EEN KLACHT OVER DE ZORG. WAT NU?

Er iets is misgegaan tijdens uw behandeling. Of u bent niet te spreken over de zorg die u heeft ontvangen. Dan staat u voor de vraag: leg ik mij erbij neer of wil ik proberen er iets aan te doen? Belangrijk is na te gaan wat de ernst is van het gebeurde én wat u wilt bereiken. Wacht in elk geval niet te lang met vragen of klagen. Denken over klachten of piekeren over vragen kost veel energie. Vaak is uitleg snel gegeven of een oplossing mogelijk. Maak er dus werk van.

Wat wilt u bereiken?

Bent u vooral boos over een bepaald voorval, dan doet een gesprek met de betreffende zorgverlener vaak al wonderen. Heeft de hulpverlener volgens u een fout gemaakt en wilt u nu dat dat wordt erkend? Of wilt u een schadevergoeding? Het kan zijn dat u uiteindelijk bij de rechter terechtkomt, maar ook in dit soort gevallen is het vaak raadzaam eerst een gesprek aan te gaan. Soms blijkt dat het niet gaat om een (medische) fout, maar is er iets misgegaan in de communicatie. Als de hulpverlener een bevredigende uitleg heeft, hoeft u niet allerlei officiële procedures te starten. Het is ook mogelijk dat u vooral herhaling wilt voorkomen. Dan is contact met een leidinggevende en – als dat niet helpt – indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de tuchtrechter voor u de weg. Op pagina 9 vindt u een schema dat u kan helpen de juiste keuze te maken.

Klagen is een recht

Klagen is in de eerste plaats een recht. Een recht van u als 'cliënt'. En cliënt noemen wij iedereen die op een of andere wijze gebruik maakt van de zorg. Of u nu patiënt bent in een ziekenhuis, klant van een apotheek of bewoner van een verzorgingstehuis. Klachten kunnen over van alles gaan. U vindt dat de behandelaar een fout heeft gemaakt. Of u voelt u onheus behandeld. Maar klachten

kunnen ook gaan over het eten of de verzorging in een verzorgingstehuis, over wachttijden, over onduidelijke of te weinig informatie.

U ziet er tegenop

Misschien vindt u het moeilijk om uw probleem aan de orde te stellen. U bent bijvoorbeeld bang dat de hulpverlener vindt dat u zeurt. U ziet dat hij zijn best doet en u wilt hem niet lastigvallen met uw vragen of klachten. Het kan ook zijn dat u bang bent dat u er nadeel van ondervindt als u klaagt. In deze gevallen is het een goed idee om na te gaan of er in de instelling een vertrouwenspersoon is of een klachtenfunctionaris die u op weg kan helpen. Ook kan het nuttig zijn iemand mee te nemen, bijvoorbeeld een familielid of iemand anders die u vertrouwt.

Mag een ander namens u een klacht indienen?

Als u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, of u ziet er erg tegenop, dan kunt een vertegenwoordiger aanwijzen. Dat is iemand die namens u handelt en de klacht indient. Een minderjarige heeft altijd een wettelijk vertegenwoordiger: de ouders of de voogd. Een wilsonbekwame persoon vaak ook, bijvoorbeeld een mentor. Uw vertegenwoordiger moet uiteraard iemand zijn die u vertrouwt en die alle stappen duidelijk met u afspreekt.

Mag een naaste ook klagen?

Misschien heeft u als naaste vragen of klachten. Bijvoorbeeld over de verzorging van de cliënt of over de omgang met uzelf. De naasten zijn voor een cliënt vaak erg belangrijk. Daarom dienen hulpverleners vragen en klachten van naasten ook serieus nemen. Dat geldt ook als de cliënt inmiddels is overleden. Sommige instellingen en hulpverleners stellen bepaalde voorwaarden als een naaste een klacht indient. Ze willen zo voorkomen dat deze 'over het hoofd van de cliënt heen' klaagt.

Wordt uw klacht altijd gehoord?

De instelling of hulpverlener moet altijd ingaan op uw klacht, ook als deze in hun ogen klein of onterecht lijkt. Misschien blijkt achteraf dat u geen gelijk heeft. Maar dat is geen reden om bij voorbaat uw klacht af te wijzen. U bepaalt of het gebeurde belangrijk genoeg is om het aan de orde te stellen.

Wat kunt u van de instelling of hulpverlener verwachten?

- de instelling of hulpverlener moet u wijzen op de verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen;
- de instelling moet duidelijk aangeven waar u terecht kunt voor informatie, advies en eventuele bijstand;
- al deze informatie vindt u doorgaans op het opnameformulier, in een klachtenfolder in de wachtkamer of op de website van de organisatie;
- de instelling mag niets in rekening brengen voor de tijd die aan uw klacht wordt besteed;
- men dient snel (binnen 2-3 werkdagen) contact met u op te nemen nadat u uw beklag heeft gedaan;
- men houdt u op de hoogte van wat er met uw klacht gebeurt en wat eventuele volgende stappen zijn.

Verantwoordelijkheid van de hulpverlener of instelling

Niet alleen u, maar ook instellingen en hulpverleners merken dat zaken soms (bijna) misgaan in de zorg. Zij hebben er zelf uiteraard ook belang bij dat er maatregelen worden genomen. Hiervoor hebben instellingen eigen meldprocedures en protocollen. Als er sprake is van een calamiteit - met schade of overlijden als gevolg - óf een vermoeden van seksueel misbruik van een cliënt door een hulpverlener, moet de directie dat altijd melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Deze stelt vervolgens een onderzoek in en verplicht de directie eventueel tot het nemen van maatregelen.

IN GESPREK MET DE HULPVERLENER

Het kan behoorlijk lastig zijn om uw onvrede open en eerlijk op tafel te leggen. Tegenover u zit een hulpverlener die getraind is om als deskundige op te treden. U als cliënt voelt zich al snel de zwakere. U bent waarschijnlijk geëmotioneerd door het gebeurde. Of u voelt zich onzeker omdat er onduidelijkheid is over uw diagnose of het verloop van uw behandeling. Toch heeft het veel voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwars zit. De hulpverlener zal zijn reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Als hij inderdaad een fout heeft gemaakt, krijgt hij op dat moment zelf eerst de kans om uitleg te geven. Soms ook blijkt er sprake geweest van een misverstand. In een gesprek kan dat worden opgehelderd.

Wat mag u verwachten van zo'n gesprek?

Elke hulpverlener dient open te staan voor eventuele kritiek of klachten. Ook hij kan fouten maken en het is onderdeel van zijn opleiding en professionaliteit om zijn eigen functioneren kritisch onder de loep te nemen en de bereidheid te tonen van fouten te leren. Als het goed is heeft uw hulpverlener u ook al in een vroeg stadium gewezen op de wenselijkheid eventuele vragen te stellen of onvrede te uiten.

Bedenk wel dat uw zorgverlener ook andere cliënten heeft. Misschien is het moment waarop u uw verhaal kwijt wilt niet geschikt om rustig te praten. Als de hulpverlener op dat moment geen tijd heeft, maakt u samen een nieuwe afspraak.

Iemand erbij

Bij het gesprek tussen u en de hulpverlener kunt u ook iemand anders betrekken. Dat kan een familielid, vriend of goede kennis zijn. Maar u kunt ook een vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris van de

instelling of een bemiddelaar inschakelen. Soms ook is het zinvol als de leidinggevende bij het gesprek aanwezig is, of een collega-hulpverlener. Bij onenigheid over de diagnose of behandeling kunt u ook een andere deskundige om zijn mening vragen: een zogenaamde second opinion of tweede mening. In principe wordt deze vergoed door uw verzekering, maar vraag dit voor de zekerheid na.

Verwijzen

Komt u er samen niet uit? Is er meer nodig om het probleem achter de klacht aan te pakken? De hulpverlener zal u in dat geval verwijzen naar bijvoorbeeld een klachtenfunctionaris. Deze kan u verder de weg wijzen en informeren over alle overige manieren om uw klacht aan te pakken.

Niet in dossier

In het dossier over de zorg of de behandeling horen klachtbrieven, verslagen van klachtgesprekken of stukken van klachtenprocedures niet thuis. Er mag ook niet in vermeld staan dat er een klacht is ingediend. Het enige dat de hulpverlener mag optekenen in het dossier zijn bijvoorbeeld afspraken over de behandeling die tijdens een klachtgesprek zijn gemaakt.

LIEVER NAAR EEN INSTANTIE

Wilt of kunt u uw vraag of klacht niet (meteen) met de hulpverlener zelf bespreken? Weet u niet wie u moet aanspreken over uw probleem? Zoek dan contact met iemand die het eerste aanspreekpunt is bij klachten. In de algemene informatie van instelling of de hulpverlener zelf (als deze als zelfstandige werkt) hoort te staan waar u terecht kunt.

Instanties voor klachtenopvang

Instanties voor (eerste) klachtenopvang kunnen allerlei namen en vormen hebben. Het kan een bureau zijn, maar ook een persoon. Soms heeft de instelling een cliëntenvertrouwenspersoon of een klachtenfunctionaris. Soms ook een patiëntenservicebureau, een centrale receptie of secretariaat dat u in contact brengt met de juiste persoon.

Wat kunt u verwachten?

Bij de klachtenopvang kunt u allereerst uw verhaal kwijt. U kunt zelf kiezen of u dat mondeling of schriftelijk doet. Men kijkt wat u wilt en hoe u verder werk kunt maken van de klacht. U krijgt algemene informatie over de mogelijkheden en als u dat wilt ook een advies. Soms wilt u bijvoorbeeld alles eerst eens even met iemand op een rij zetten: wat is er gebeurd? Welke vragen heb ik? Waarover ben ik ontevreden? Waar heb ik recht op?

Informatie en advies

De eerste opvang van uw klacht gebeurt zonder dat degene met wie u spreekt partij kiest en zonder dat deze een oordeel uitspreekt. Deze persoon fungeert als wegwijzer naar mogelijke oplossingen. Hij schat in welke weg het beste past bij wat u wilt doen. Het belangrijkste is dat u gehoor vindt.

Bijstand

Misschien heeft u extra hulp nodig van iemand die u steunt bij de acties die u onderneemt. Het kan zijn dat u te ziek bent om zelf actie te ondernemen of u voelt zich zwak staan. Deze bijstand kunt u vaak krijgen van degene die ook de eerste opvang deed.

Soms ook zijn daarvoor aparte mensen beschikbaar, bijvoorbeeld een speciale vertrouwenspersoon. Bovendien kunt u vaak ook bijstand krijgen van iemand buiten de instelling. Bijvoorbeeld vanuit een patiëntenorganisatie zoals Zorgbelang. Achterin deze brochure staan de adressen voor contact met deze en andere organisaties.

WEGWIJZER: WAT WILT U BEREIKEN MET UW KLACHT?

<i>Uw doel</i>	<i>Route</i>
<i>Uw verhaal doen</i>	Neem contact op met de degene over wie u een klacht heeft. Praat eventueel met de klachtenfunctionaris van de instelling of een vertrouwenspersoon.
<i>Erkenning klacht</i>	Neem contact op met de hulpverlener of diens leidinggevende. Geven zij u geen gelijk of excuus: dien een klacht in bij de klachtencommissie.
<i>Herhaling voorkomen</i>	Leg het gebeurde voor aan de aangeklaagde en diens leidinggevende. Vraag welke maatregelen men neemt. U kunt de zaak ook als signaal neerleggen bij de klachtenfunctionaris of de zaak voorleggen aan de tuchtrechter.
<i>Antwoord op vragen</i>	Praat met de hulpverlener of schrijf een brief met uw vragen. Doe dat eventueel met de hulp van uw huisarts of de klachtenfunctionaris.
<i>Herstel relatie en vertrouwen</i>	Ga het gesprek met de hulpverlener aan, al dan niet met de hulp van een klachtenfunctionaris of een (andere) bemiddelaar.
<i>Advies of bijstand bij aanpak</i>	Neem contact op met de klachtenfunctionaris van de instelling of met een externe ondersteuner zoals Zorgbelang.
<i>Maatregel tegenover aangeklaagde</i>	Neem contact op met de leidinggevende. Heeft dit niet het gewenste resultaat: leg de zaak dan voor aan een beoordelende instantie (klachtencommissie of tuchtrechter).
<i>Onafhankelijk oordeel over klacht</i>	Leg de zaak voor aan een beoordelende instantie (klachtencommissie of tuchtrechter).
<i>Schadevergoeding</i>	Schrijf een brief aan de directie. Doe dat eventueel met behulp van een externe ondersteuner (Zorgbelang of Juridisch Loket). Als dit niet het gewenste resultaat heeft: ga verder via een geschillencommissie (ziekenhuizen) of de civiele rechter.

KLACHTENBEMIDDELING

Vindt u het prettig als iemand u helpt weer met uw hulpverlener in gesprek te komen of een probleem op te lossen? Dan is het een goed idee om een bemiddelaar in te schakelen.

Onpartijdig

De bemiddelaar is onpartijdig. Hij spreekt geen oordeel uit over de klacht. Hij probeert vooral klager en aangeklaagde weer met elkaar in gesprek te brengen. De klachtenbemiddelaar werkt met u aan het vinden van een oplossing en herstel van het vertrouwen. Om zijn werk goed te doen, is het belangrijk dat de bemiddelaar het vertrouwen van beide partijen heeft. Ook uw hulpverlener kan het initiatief nemen en een bemiddelaar benaderen.

Snel oplossen

Bemiddeling blijkt in de praktijk vaak de meest effectieve en snelle manier om klachten te bespreken en op te lossen. De bemiddelaar is vaak degene die ook de (eerste) klachtenopvang deed. Het kan ook een andere functionaris zijn, iemand die bij de instelling werkt. Of iemand die van buitenaf wordt ingeschakeld. U kunt ook zelf het initiatief nemen om een bemiddelaar voor te dragen.

Wat doet de klachtenbemiddelaar?

De klachtenbemiddelaar zal om te beginnen overleggen met degene die als eerste contact met hem opnam. Als u diegene was, zal hij daarna de hulpverlener over wie u een klacht heeft benaderen. Deze persoon krijgt de gelegenheid toe te lichten wat er in zijn ogen is gebeurd. De bemiddelaar gaat na of de hulpverlener wil meewerken aan de bemiddeling. Soms blijkt dat sprake is van een vergissing of misverstand. De bemiddelaar schat in hoe de zaak het beste verder

kan worden aangepakt. Vaak is een gesprek, met eventueel eerst een schriftelijke toelichting door de hulpverlener, de beste weg.

De uitkomst

De bemiddelaar legt eventueel gemaakte afspraken vast. Hij vraagt bij beide partijen na of de zaak zo voldoende is afgehandeld. Hij bevestigt de uitkomst van de bemiddeling aan beide partijen.

Is de bemiddeling niet geslaagd dan informeert hij beide kanten en geeft hij aan waar ze terecht kunnen voor vervolgstappen. De bemiddelaar informeert derden niet over wat er tijdens de bemiddeling is besproken. Hooguit kan hij – met toestemming van beide partijen – een andere instantie berichten of de bemiddeling wel of niet geslaagd is.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Gaat het u er vooral om erkenning te krijgen voor uw klacht? Wilt u dat een onafhankelijke instantie een oordeel uitspreekt en wilt u ook herhaling voorkomen? In dat geval kunt u het beste aankloppen bij een klachtencommissie.

Onafhankelijk oordeel

Elke instelling of hulpverlener moet ervoor zorgen dat er een klachtencommissie is waar 'zijn' cliënten een klacht kunnen indienen. Dat is bij wet geregeld. Deze commissie is onpartijdig. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel en doet eventueel aanbevelingen. Deze kunnen bijvoorbeeld bestaan uit een advies aan de hulpverlener of aan de directie om bepaalde maatregelen te nemen.

Bij een klachtencommissie kunt u geen schadeclaim indienen. Daarvoor moet u de hulpverlener zelf of de directie van de instelling aansprakelijk stellen. De klachtencommissie kan evenmin straffen uitdelen of zelf maatregelen ter verbetering nemen. Ze kan alleen aanbevelingen voor verbetering doen.

Maatregelen

Als degene over wie u een klacht heeft ingediend bij een instelling werkt, moet de directie van die instelling binnen een maand schriftelijk reageren op de uitspraak. Als de aangeklaagde als zelfstandige werkt, is hijzelf degene die een reactie moet geven. Daarbij maakt het niet uit of de klacht gegrond of ongegrond is. In deze reactie staat óf hij (de directie of de aangeklaagde) maatregelen zal nemen en welke deze zijn. Die beslissing is aan hem. De klachtencommissie kan maatregelen dus niet afdwingen.

De klachtencommissie heeft wel de plicht om ernstige klachten die

zich vaker (kunnen) voordoen te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dat doet de klachtencommissie als blijkt dat de directie of aangeklaagde hulpverlener zelf niets of te weinig aan het probleem doen.

Een klacht indienen

U dient uw klacht altijd schriftelijk in. Als u wilt kunt u daarbij ondersteuning krijgen van bijvoorbeeld een klachtenfunctionaris of van een medewerker van een regionale Zorgbelangorganisatie. In uw klachtbrief geeft u duidelijk aan wat uw klachten zijn en wat er volgens u is gebeurd. Als u weet over welke hulpverlener(s) het gaat, geeft u dat aan. Weet u dat niet, dan zal de klachtencommissie dat verder uitzoeken.

U bepaalt zelf wat u aan de klachtencommissie voorlegt. U mag ook klachten indienen die langer geleden zijn gebeurd. Bedenk wel dat deze soms moeilijk te onderzoeken en te beoordelen zijn.

Behandeling door de klachtencommissie

Als u uw klacht heeft ingediend, kijkt de klachtencommissie eerst of zij uw klacht voldoende onpartijdig kan beoordelen. Een lid van de commissie dat een persoonlijke band heeft met u of de aangeklaagde, mag bijvoorbeeld geen rol hebben bij de behandeling van uw klacht. De klachtencommissie kijkt ook wat u met de klacht wilt bereiken en of deze commissie daarvoor het juiste adres is. Zonodig wordt u gewezen op een meer geschikte instantie.

De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen en heeft een onafhankelijke voorzitter. Als de klachtencommissie uw klacht in behandeling heeft genomen, moet zij u laten weten welke personen in de commissie zitten. Zowel u als de aangeklaagde hebben het recht om bezwaar te maken tegen deelname van een bepaald commissielid. De klachtencommissie beslist zelf of dat lid zich ook moet terugtrekken.

Onderzoek

Als de klacht eenmaal in behandeling is genomen, start het onderzoek. De aangeklaagde krijgt de gelegenheid schriftelijk te reageren. Na deze eerste ronde stelt de klachtencommissie doorgaans u en de aangeklaagde in de gelegenheid om mondeling uw verhaal te doen. Dat gebeurt meestal in een zogenaamde gezamenlijke hoorzitting. U en de aangeklaagde kunnen daarin hun standpunten nog eens duidelijk naar voren brengen en de commissie kan vragen stellen.

Voor haar onderzoek wil de klachtencommissie mogelijk ook uw dossier inzien. Daarvoor is uw toestemming nodig. Verder kan de klachtencommissie informatie vragen bij getuigen of extra deskundigen inschakelen. De klachtencommissie mag anderen niet over de klacht en de uitkomsten van het onderzoek informeren.

Termijnen

Vanaf het moment dat de klacht in behandeling is, start een bepaalde termijn. Binnen die tijd moet de commissie tot een oordeel komen. Deze termijn is ook vastgelegd in het klachtenreglement van de instelling of hulpverlener. De termijn kan per klachtencommissie verschillen. Doorgaans duurt het hele proces van indiening tot uitspraak twee tot vijf maanden.

Oneens met de klachtencommissie?

Kunt u zich niet vinden in de uitspraak van de klachtencommissie? Dan zult u andere paden moeten bewandelen. U kunt namelijk niet tegen de uitspraak van de klachtencommissie in beroep. Hierop is één uitzondering. In de sector van verpleeg- en verzorgingshuizen en de thuiszorg heeft men namelijk zelf een beroepscommissie ingesteld, de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

ANDERE MOGELIJKHEDEN

Het kan zijn dat u vindt dat maatregelen moeten worden genomen. Of u bent van mening dat de aangeklaagde een berisping of boete moet krijgen. Misschien vindt u zelfs dat deze persoon tijdelijk of voorgoed zijn beroep niet meer zou mogen uitoefenen. Of u wilt maatregelen zodat anderen niet overkomt wat u gebeurde.

Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden.

Tuchtcollege

Voor een achttal beroepsgroepen in de gezondheidszorg bestaat een wettelijk geregeld tuchtrecht. Als u een klacht heeft over een arts, tandarts, verloskundige, verpleegkundige, fysiotherapeut, apotheker, verloskundige of gezondheidszorgpsycholoog kunt u terecht bij een tuchtcollege. Het tuchtcollege beoordeelt of de aangeklaagde hulpverlener heeft gehandeld volgens de regels van de betreffende beroepsgroep. De tuchtrechter kan de aangeklaagde een waarschuwing of berisping geven, een boete opleggen of verbieden tijdelijk of voor altijd zijn beroep uit te oefenen.

Schadeclaim

Vindt u dat u schade heeft geleden en wilt u een vergoeding? In dat geval moet u altijd eerst de directie van de instelling of de individuele hulpverlener (als deze als zelfstandige werkt) schriftelijk aansprakelijk stellen. Als deze uw claim erkent, dan zal de schadeverzekeraar van de betrokkene aan u een schadebedrag uitkeren. Maar meestal zal dit niet zo eenvoudig gaan.

Als uw claim wordt afgewezen, het een ziekenhuis betreft en als het gaat om een bedrag van minder dan 5000 euro, kunt u uw zaak voorleggen aan de Geschillencommissie. Anders zult u de civiele rechter moeten inschakelen. Daarbij bent u, als uw schadeclaim hoger is dan 5000 euro, verplicht de hulp van een advocaat in te

schakelen. Medewerkers van Zorgbelang of Juridisch Loket kunnen u adviseren en begeleiden als u van plan bent deze stap te ondernemen.

Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van de gezondheidszorg. Als u uw klacht bij de Inspectie neerlegt zal deze u doorgaans verwijzen naar de klachtenfunctionaris of klachtencommissie. De Inspectie behandelt namelijk geen individuele klachten. Maar als uw klacht te maken heeft met iets dat structureel mis is, dan zal de Inspectie waarschijnlijk wel verder onderzoek gaan doen naar de kwaliteit van de zorg in de betreffende instelling. Een klacht neerleggen bij de Inspectie heeft dus vooral een signaalfunctie.

Patiëntenorganisaties

Patiëntenorganisaties zijn ervoor om uw belangen als patiënt te behartigen. Zij geven informatie, signaleren problemen en proberen deze met andere – maatschappelijke en politieke – organisaties op te lossen. Als u wilt kunt u uw klacht of probleem melden bij een van de landelijke of regionale patiëntenorganisaties (bijvoorbeeld de NPCF of Zorgbelang). Veel van deze organisaties hebben een speciaal meldpunt.

Cliëntenraad

De meeste instellingen hebben een zogenaamde cliëntenraad. Deze praat en beslist mee over de kwaliteit van zorg en over alle zaken die direct de cliënten aangaan. De cliëntenraad gaat niet met individuele klachten aan de slag, maar gebruikt deze wel als signaal. Uw klacht kan dus reden zijn om na te gaan of er structurele verbetering nodig is om klachten zoals die van u te voorkomen.

Zorgverzekeraar

Uw zorgverzekeraar maakt afspraken met zorgaanbieders over de zorg die zij bieden. Zij wil dat deze ook goed werk leveren. Uw klacht kan voor uw zorgverzekeraar reden zijn om navraag te doen bij de zorgaanbieder of hulpverlener. Bij klachten over wachtlijsten bemiddelen sommige zorgverzekeraars zodat u snel(ler) wordt geholpen.

UW RECHTEN EN PLICHTEN ALS KLAGER

Hier staan de belangrijkste rechten en plichten van u als klager nog eens kort opgesomd.

U heeft als klager *recht* op:

- serieuze en respectvolle afhandeling van uw klacht;
- duidelijke informatie over waar u terecht kunt voor (eerste) opvang en advies;
- informatie over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- vrije keuze waar u uw klacht wilt indienen;
- informatie over wat er met uw klacht gebeurt;
- duidelijkheid over termijnen bij de afhandeling van uw klacht;
- inzet van een interne klachteninstantie zonder dat u daarvoor betaalt;
- de mogelijkheid u te laten bijstaan;
- de mogelijkheid u te laten vertegenwoordigen;
- de mogelijkheid om een onafhankelijk oordeel over uw klacht te krijgen;
- vertrouwelijke omgang met uw klacht en uw gegevens;
- geen nadelige gevolgen wanneer u een klacht inbrengt.

Vragen of klachten stelt u liefst zo snel mogelijk aan de orde.

U doet dat bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken hulpverlener, eventueel met bijstand van een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.

U heeft als klager de *plicht* om:

- uw klacht desgevraagd (verder) toe te lichten;
- de hulpverlener de kans te geven zijn kant van de zaak toe te lichten;

- u te houden aan afgesproken termijnen bij de afhandeling van een klacht;
- duidelijkheid te geven als u de klachtenafhandeling niet wilt voortzetten;
- de hulpverlener – ook al vindt u dat u onrecht is aangedaan – volgens de gangbare fatsoensregels aan te spreken.

Hoe en waar u meer informatie kunt krijgen over uw rechten als cliënt staat hieronder en op de volgende bladzijden.

MELDPUNT CONSUMENT EN ZORG (NPCF)

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Neem dan contact op met het meldpunt Consument en Zorg van de NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie) Daar kunt u terecht met uw vragen en/of uw klachten over de gezondheidszorg. Ons meldpunt Consument en Zorg probeert uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Zo nodig verwijzen wij u door naar een geschikte andere organisatie die u verder kan helpen.

De NPCF gebruikt uw vragen, opmerkingen en klachten om problemen aan de orde stellen bij zorgverzekeraars en de overheid. Alleen met uw hulp kunnen wij de politiek en zorgverzekeraars overtuigen. Dus meld uw klachten en stel uw vragen!

Telefoon: 030 29 16 7 77 van maandag t/m vrijdag van 10.00-16.00 uur, meldpunt@consument-en-zorg.nl of www.npcf.nl