



Zorgsector | Nummer 26 - 2020

Zorg & DAS

Juridisch inzicht uit de praktijk

Civil recht, bestuursrecht en tuchtrecht

- **De klachtenfunctionaris in de Wkkgz: een inventarisatie**
- **De tuchtklachtenfunctionaris, voor een betere kwaliteit van klachten**



Meesters in juridische hulp

De klachtenfunctionaris in de Wkkgz: een inventarisatie

Met de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) per 1 januari 2017 is elke zorgaanbieder verplicht om voor een klachtenfunctionaris te zorgen. Maar hoe zit dat ook alweer?

In de Wkkgz is bepaald dat de klachtenfunctionaris advies geeft over het indienen van een klacht, kan helpen bij het formuleren van een klacht en de mogelijkheden onderzoekt om tot een bevredigende oplossing te komen. Dat onderzoek mag zes weken in beslag nemen, met eventueel een verlenging van vier weken. Maar binnen deze termijn moet de zorgaanbieder op schrift aangeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en tot welke beslissingen en maatregelen hij heeft besloten.

'Zorgverleners weten vaak niet wat van hen wordt verwacht'

Voorbeelden reglementen voor zorgaanbieders

De Stichting Klachten en Geschillen Eerste Lijnszorg (SKGE) voorziet aangesloten huisartsen en apothekers van een klachtenregeling. Deze regeling bepaalt dat de klachtenfunctionaris binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact opneemt met de klager om samen te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

De zorgverlener krijgt de gelegenheid om zijn zienswijze te geven. De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid om alles te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is. Na afloop van de klachtbehandeling ontvangt klager een brief van de zorgverlener over de uitkomst en de beslissingen die

zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen worden getroffen. De klachtenfunctionaris moet de klager aangeven dat hij een klacht kan indienen bij de Geschillencommissie.

De regeling van de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV) komt in grote lijnen overeen met die van de SKGE. Expliciet wordt aangegeven dat niet alleen cliënten hulp van een klachtenfunctionaris kunnen inroepen, maar ook de verloskundige die met een klacht wordt geconfronteerd. De klachtenfunctionaris bemiddelt. Als de informele aanpak niet tot een oplossing leidt, dan kan de klachtenfunctionaris helpen de klacht schriftelijk te formuleren. In de uiteindelijke reactie moet de verloskundige aangeven of de klacht terecht is en welke eventuele maatregelen er zijn getroffen. De reactie kan ook inhouden dat met de cliënte tot een oplossing is gekomen.

Nuance voor tandartsen KNMT

De regeling voor aangesloten tandartsen bij de KNMT geeft een nuance. Een klacht kan via de tandarts of rechtstreeks worden ingediend. Bij een mondeling geuite klacht maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijk verslag en laat dat door de klager ondertekenen. De aangeklaagde tandarts wordt van de klacht in kennis gesteld. De schriftelijke mededeling na afloop is op voordracht van de klachtenfunctionaris. Als een klacht tegelijkertijd is ingediend bij een regionaal tuchtcollege, dan wordt de bemiddeling bij de KNMT tijdelijk gestaakt.

Een zorgverlener weet vaak niet wat van hem wordt verwacht als hij wordt benaderd door een klachtenfunctionaris. Komt u in een dergelijke situatie, neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag.

mr. Jacqueline Brouwer

De kern

- De klachtenfunctionaris helpt en adviseert bij het indienen en formuleren van een klacht.
- De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen.
- Er zijn verschillende reglementen voor zorgaanbieders.

Wat vindt u?

Wij zijn nieuwsgierig naar uw vragen of opmerkingen over dit artikel.

Mail ze naar:
Jacqueline Brouwer
j.s.m.brouwer@das.nl



De tuchtklachtfunctionaris, voor een betere kwaliteit van klachten

Sinds 1 april 2019 beschikt ieder Regionaal Tuchtcollege over een onafhankelijke tuchtklachtfunctionaris. De tuchtklachtfunctionaris is er voor mensen die een klacht over een zorgverlener willen indienen bij een Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Er is gekozen voor het benoemen van tuchtklachtfunctionarissen omdat bij de evaluatie van de wet BIG bleek dat te veel lichte en te weinig zware zaken bij de tuchtcolleges terechtwamen. Een van de mogelijke oorzaken was dat voor patiënten het tuchtrecht moeilijk toegankelijk is. Het ontbreken van medisch-inhoudelijke kennis bleek het formuleren van de klacht in de weg te staan. De tuchtklachtfunctionarissen zijn aangesteld om een betere kwaliteit van klachten te bewerkstelligen en onnodige belasting van de tuchtcolleges te voorkomen.

Geen bemiddelende rol

Anders dan de klachtenfunctionaris die mijn collega Jacqueline Brouwer hiernaast bespreekt, heeft de tuchtklachtfunctionaris geen bemiddelende rol. De tuchtklachtfunctionaris kan uitsluitend op verzoek van de klager in actie komen en heeft als taak de klager te adviseren over wat hij het beste met zijn klacht kan doen. De tuchtklachtfunctionaris heeft geen contact met de zorgverlener over wie wordt geklaagd. De ondersteuning bestaat uit hulp bij het opstellen, aanvullen of wijzigen van een klaagschrift naar aanleiding van de informatie die de klager verstrekt. Daarnaast geeft de tuchtklachtfunctionaris voorlichting over de tuchtklachtprocedure en alternatieve klachtenprocedures met als doel een advies op maat te geven over de klacht. De tuchtklachtfunctionaris doet geen uitspraak of de klacht gegrond of ongegrond zal worden verklaard en treedt niet op als vertegenwoordiger of gemachtigde tijdens de procedure. Op 30 juni 2020 heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het

eerste verslag van de tuchtklachtfunctionarissen over de periode april tot en met december 2019 gepubliceerd. In die periode zijn 922 klachtdossiers binnengekomen en hebben de tuchtklachtfunctionarissen bij 175 klaagschriften ondersteuning verleend. De meeste klachten worden ingediend tegen huisartsen en de GGZ, gevolgd door tandartsen en de groep keuringsartsen, bedrijfsartsen, verzekeringsartsen en medisch adviseurs.

‘Wijs de patiënt ook op de tuchtklachtfunctionaris’

Top 10 klachten

Van de ontvangen klachten kunnen we deze top 10 samenstellen: onhebbelijk gedrag, niet serieus genomen worden, verkeerde diagnose, resultaat niet zoals verwacht (fout of complicatie), verkeerde medicatie, geen of te late doorverwijzing, schending beroepsgeheim, slechte dossiervorming, weigeren kopie medisch dossier te verschaffen en geen overdracht medisch dossier naar andere zorgverlener. Het is de tuchtklachtfunctionarissen opgevallen dat de eigen laagdrempelige klachtenprocedure van de zorgverlener vaak niet bekend is en daardoor niet wordt gevolgd. Informatie over de klachtenregeling is voor patiënten niet altijd goed te vinden.

Hoe zit dat bij u? Wordt u als zorgverlener geconfronteerd met een klacht? Wijs de patiënt zowel op de laagdrempelige klachtenprocedure als op de tuchtklachtfunctionaris. Uiteraard kunt u ook bij ons terecht voor advies.

mr. Kyra ten Pas

De kern

- De tuchtklachtfunctionaris heeft geen bemiddelende rol.
- De tuchtklachtfunctionaris helpt bij het opstellen, aanvullen of wijzigen van een klaagschrift.
- De meeste klachten worden ingediend tegen huisartsen en de GGZ.

Wat vindt u?

Wij zijn nieuwsgierig naar uw vragen of opmerkingen over dit artikel.

Mail ze naar:

Kyra ten Pas

km.ten.pas@das.nl



Van advies tot procedures

Het Team Zorgsector

Het Team Zorgsector bestaat uit juristen met een ruime ervaring in het geven van juridisch advies en het voeren van procedures. Iedere jurist vanuit zijn eigen specialisme. En met het hele team hebben we ruime kennis en ervaring in alle facetten van het gezondheidsrecht.

Uw zorg, onze zorg: voor iedereen

Onze dienstverlening is speciaal ontwikkeld voor alle mensen die in de zorgsector werken. Denk hierbij aan (tand)artsen, apothekers, paramedici, psychologen, verloskundigen, verpleegkundigen, alternatieve geneeskundigen, diergeneeskundigen. Maar ook voor de mensen die werkzaam zijn in ziekenhuizen, revalidatie- en verpleeginstellingen, particuliere zorginstellingen of zelfstandige behandelcentra.

Verzekering of uurtarief

DAS biedt twee vormen van dienstverlening aan: op basis van een DAS rechtsbijstandverzekering voor zorgverleners of tegen een vast uurtarief. Hebt u een verzekering bij DAS? Dan geldt de polisvoorwaarden. Bij de dienstverlening tegen een vast uurtarief, maken wij maatwerk afspraken met u!

Civiel recht

De greep van instellingsbesturen op de daarin werkzame zorgverleners wordt groter en leidt tot belangentegenstellingen. Maatschappen worden ontbonden en vereffend vanwege het al dan niet vrijwillige vertrek van een van de maten of door het oprichten van een MSB. Soms via onderhandeling, eventueel via arbitrage. Geschillen tussen de leden van een MSB en de RvB in disfunctioneringstrajecten. Ziekenhuizen of andere zorginstellingen wensen arbeidscontracten met zorgverleners te beëindigen. Zorgverzekeraars verschillen van mening met zorgaanbieders over vergoeding van geleverde zorg. In al deze civielrechtelijke relaties is het Team Zorgsector 'bevoegd en bekwaam' bijstand te verlenen.

Bestuursrecht

Bestuursorganen als de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en Autoriteit Consument en Markt (ACM) vergroten hun



V.l.n.r.: Monique van Heest, Kyra ten Pas, Rien Leemans, Dorothy Schut-Wolfs, Sascha Dik, Anne Hiddinga, Jacqueline Brouwer, Irene Apperloo (inmiddels gepensioneerd) en Peter de Zeeuw..

Maatwerkoplossing

Ook biedt DAS maatwerkoplossingen. Zo hebben we voor een zorginstelling een oplossing ontwikkeld waarbij het mogelijk is om een Wet BIG-dekking af te sluiten en kennen we een specifiek incassotraject bestemd voor het innen van nota's voor zorgverleners. Ook kent DAS speciale diensten en verzekeringen voor maatschappen, zelfstandige behandelcentra en huisartsen onder één dak.

Wilt u meer weten?

Bel ons op 020 651 88 30 of mail naar zorg@das.nl. Op www.das.nl/zorgverleners kunt u ook informatie terugvinden.

invloed op de individuele zorgverleners en maken gebruik van bestuursrechtelijke (handhavings)instrumenten. Het belang van en de eisen gesteld aan titel(her)registraties nemen toe. De invoering van nieuwe beroepstitels in de zorg gaat gepaard met overgangsregelingen. Geschillen op deze terreinen kunnen belanden bij de bestuursrechter. Het Team Zorgsector begeleidt de zorgverlener in dit traject.

Tuchtrecht

Een zorgverlener kan binnen zijn zorginstelling, bij zijn beroepsorganisatie of bij een van de medische tuchtcolleges worden geconfronteerd met een klacht. De juristen van het Team Zorgsector weten welke impact zo'n klacht op een zorgverlener kan hebben. Zij aan zij met de zorgverlener wordt het verweer gevoerd, in de schriftelijke fase en ter zitting. Hoofdzaken worden gescheiden van bijzaken, individuele betrokkenheid wordt afgeperkt ten opzichte van die van anderen. De grote ervaring van het Team Zorgsector betaalt zich uit.



Meesters in juridische hulp