



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Publieksfolder

Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?

Gewijzigde herdruk

Utrecht, maart 2010

Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?

In deze folder leest u:

- 1 Waar u terecht kunt met uw ongenoegen of klacht over de gezondheidszorg.
- 2 Belangrijke informatie over het melden van uw ongenoegen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.



Waar kunt u terecht met uw ongenoegen of klacht over de gezondheidszorg?

Bent u niet tevreden over de geleverde gezondheidszorg? Omdat u bijvoorbeeld vindt dat uw moeder altijd te laat uit haar bed wordt geholpen door het verpleeghuispersoneel, of dat uw specialist een verkeerde diagnose heeft gesteld?

Bespreek uw ongenoegen met de betrokken verantwoordelijke(n)

Het is verstandig om uw ongenoegen eerst te bespreken met de persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling, de verpleging of de verzorging. Of praat met de apotheker of leverancier van het geneesmiddel, medische hulpmiddel, product of apparaat. Samen komt u vaak al tot een bevredigende oplossing.

Leg uw ongenoegen voor aan patiëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de patiëntenvertrouwenspersoon. Deze persoon is onafhankelijk van de instelling. U kunt bij uw zorgaanbieder navragen wie de patiëntenvertrouwenspersoon is. De ervaring leert dat bemiddeling door een patiëntenvertrouwenspersoon in veel gevallen ongenoegen kan wegnemen.

Dien een klacht in bij de klachtencommissie van uw zorgaanbieder

Wilt u geen gebruikmaken van de klachtenfunctionaris of patiëntenvertrouwenspersoon? Of heeft de tussenkomst van de klachtenfunctionaris of patiëntenvertrouwenspersoon voor u niet geleid tot het gewenste resultaat? Dan kunt u ook een formele klacht indienen bij de klachtencommissie van uw zorgaanbieder.

Zorgaanbieders moeten in hun klachtenregeling duidelijk maken hoe en waar u uw klacht kunt indienen. Uw zorgaanbieder is wettelijk verplicht te zorgen voor klachtenafhandeling door een onafhankelijke klachtencommissie.

Voor hulp bij het indienen van uw klacht bij de klachtencommissie kunt u contact opnemen met uw regionale vestiging van Zorgbelang Nederland. Zorgbelang Nederland is onafhankelijk van zorginstellingen, hulpverleners en verzekeraars. Zij geeft geen oordeel of de klacht terecht is. Wél geeft zij kosteloos informatie, advies en ondersteuning bij het indienen van de klacht bij een klachtencommissie. De contactgegevens van de vestiging bij u in de regio vindt u op www.zorgbelangnederland.nl.

De klachtencommissie onderzoekt of uw klacht gegrond is (op goede gronden berust). De klachtencommissie moet uw klacht binnen een bepaalde termijn behandelen. Aan het einde van die termijn stuurt de commissie u haar uitspraak.

Verklaart de klachtencommissie uw klacht gegrond (de klacht is gefundeerd), dan moet uw zorgaanbieder u laten weten welke maatregelen zij neemt om de problemen op te lossen die uw klacht veroorzaakten. Als het een ernstige klacht is en de zorgaanbieder neemt onvoldoende maatregelen voor een oplossing, dan is de klachtencommissie verplicht dit te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Dien een klacht in bij een tuchtcollege

Het tuchtrecht heeft tot doel de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg te toetsen. Als u vindt dat er tijdens een behandeling door een arts, tandarts, verloskundige, verpleegkundige, fysiotherapeut, apotheker, psychotherapeut of gezondheidszorgpsycholoog iets is misgegaan, kunt u daarover een klacht indienen bij een tuchtcollege. Het tuchtcollege beoordeelt of de aangeklaagde zorgverlener heeft gehandeld volgens de regels van de betreffende beroepsgroep. Ook kan het de betrokken zorgverlener een maatregel opleggen, bijvoorbeeld een waarschuwing of een berisping. In het uiterste geval verbiedt het tuchtcollege de zorgverlener nog langer zijn beroep uit te oefenen onder het gebruik van zijn titel. Verder kan van een uitspraak van een tuchtcollege ook een voorlichtende en leerzame werking uitgaan naar andere zorgverleners.

Bespreek uw ongenoegen eerst met de persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling, de verpleging of de verzorging.

Uw ongenoegen melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg?

Wat kunt u melden bij de inspectie

Als u vindt dat de zorg zo ernstig is tekortgeschoten dat de overheid dat moet weten, dan kunt u dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In de praktijk onderzoekt de inspectie alleen meldingen die gaan over een calamiteit, over seksueel misbruik door een zorgverlener of die een aanwijzing bevatten voor structurele tekortkomingen in de zorg. Van een calamiteit is sprake als er een sterk vermoeden bestaat van een verband tussen de geleverde zorg en ernstig letsel of overlijden van de patiënt. Ook als u vindt dat de klachtenregeling van uw zorgaanbieder tekortschiet, kunt u dit melden. U kunt bij de inspectie geen bezwaar maken tegen de uitspraak van de klachtencommissie van uw zorgaanbieder.

Voorwaarden voor een onderzoek

De inspectie **onderzoekt** uw melding alleen als deze voldoet aan *een of meer van onderstaande voorwaarden*:

- De zorgaanbieder heeft de regels en voorschriften die voor de uitoefening van het beroep gelden, ernstig geschonden of niet nagekomen.
- De zorgaanbieder heeft niet gehandeld volgens het geldende kwaliteitssysteem.
- Er is geen goed kwaliteitssysteem.
- Er is sprake van ernstige gezondheidsschade.
- Er is grote kans op herhaling van gemaakte fouten.
- Er is sprake van veel mediabelangstelling en politieke aandacht.

Geen onderzoek

De inspectie onderzoekt uw melding **niet** als:

- De melding aan geen van de bovengenoemde voorwaarden voldoet.
- De melding al onderwerp van inspectieonderzoek is (geweest).
- De melding te maken heeft met een gebeurtenis die meer dan twee jaar geleden plaatsvond.
- De melding een klacht is over een gedraging van een zorgaanbieder. Als deze gebeurtenis niet wijst op een structurele tekortkoming, verwijst de inspectie u naar de klachtencommissie van de zorgaanbieder. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector legt namelijk de verantwoordelijkheid voor afhandeling van klachten bij zorgaanbieders.



Niet anoniem melden

U kunt bij de inspectie geen anonieme meldingen doen. Naam en adres van de afzender moeten bij de inspectie bekend zijn. Als de inspectie uw melding in behandeling neemt, vraagt zij u bovendien toestemming om uw melding en uw persoonsgegevens aan de zorgaanbieder door te geven. Zonder deze toestemming kan de inspectie uw melding niet onderzoeken.

De inspectie moet een zorgaanbieder informeren als er over hem gemeld is. Anonieme meldingen kan de inspectie feitelijk niet goed onderzoeken. De melder is immers niet bekend, waardoor de inspectie de feiten niet kan verifiëren of aanvullen bij of door u. Iets soortgelijks geldt bij meldingen waarvan u geen toestemming geeft deze door te sturen aan de zorgaanbieder. Ook dan kan de inspectie de melding niet onderzoeken, omdat de inspectie de gegevens van uw melding niet met de betrokken zorgaanbieder kan bespreken en toetsen. Omdat de inspectie niet langer dan noodzakelijk persoonsgegevens mag bewaren, sturen wij u in dit soort gevallen uw correspondentie over de melding terug.

Als de Inspectie voor de Gezondheidszorg uw melding in behandeling neemt, hoe gaat het dan verder?

Hoe de inspectie meldingen behandelt, staat in de *Leidraad meldingen IGZ*. Deze kunt u vinden op www.igz.nl.

De inspectie brengt de zorgaanbieder op de hoogte van de melding

Als u een melding doet, brengt de inspectie de betrokken zorgaanbieder of het bedrijf daarvan op de hoogte. Dat gebeurt uiteraard met uw toestemming. De zorgaanbieder of het bedrijf weet dan wat er over hem is gemeld bij de inspectie. Zonder uw toestemming kan de inspectie uw melding niet onderzoeken.

Wat gebeurt er als de inspectie uw melding in behandeling neemt?

In veel gevallen vraagt de inspectie de betrokken zorgaanbieder (eerst) zelf onderzoek te doen. Daarbij stelt de inspectie wel eisen aan de kwaliteit van dit onderzoek.

In sommige gevallen verricht de inspectie zelf onderzoek naar aanleiding van een melding.

Dit gebeurt bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- Bij een zeer ernstige situatie met een bijzonder hoog risico.
- Als de inspectie verwacht dat zij met eigen onderzoek de kwaliteit in een zorgsector in één keer op een hoger plan kan brengen.
- Wanneer een zorgaanbieder niet in staat wordt geacht zelf onderzoek te doen.
- Als de analyse van een zorgaanbieder onvoldoende is.

Als de inspectie uw melding gaat onderzoeken, wordt er een inspecteur uit onze organisatie aangewezen die dit gaat doen. De inspecteur zal de nodige kennis over de relevante feiten verzamelen. Uw medewerking is hierbij noodzakelijk. De inspecteur kan besluiten om u of andere betrokken personen te horen. Ook kan het voor de inspecteur nodig zijn om uw medisch dossier te bekijken. Van elk gesprek wordt een verslag gemaakt dat op feitelijke onjuistheden gecontroleerd kan worden, voordat de inspecteur het definitief vaststelt.

Als het onderzoek is beëindigd, legt de inspecteur alle belangrijke feiten vast in een conceptrapport. De inspectie brengt u zo spoedig mogelijk op de hoogte van de inhoud van dit conceptrapport. Ook de zorgaanbieder of het bedrijf en andere direct betrokkenen, worden door de inspectie geïnformeerd over de inhoud van het conceptrapport. U en de andere betrokkenen krijgen de gelegenheid om binnen vier weken schriftelijk te reageren op de inhoud van het conceptrapport. De inspecteur beoordeelt of het conceptrapport naar aanleiding van eventuele reactie wordt aangepast.

De inspectie brengt u, de zorgaanbieder of het bedrijf en eventuele andere direct betrokkenen, zo spoedig mogelijk op de hoogte van de inhoud van het definitieve rapport. Hierin staan ook de conclusies van de inspectie en de te nemen maatregelen.

De inspectie neemt handhavingsmaatregelen bij meldingen die structurele tekortkomingen in de zorg aan het licht brengen. De maatregelen kunnen variëren van advies en stimulering tot correctie of dwang.



Als de inspectie uw melding niet behandelt

Als de Inspectie voor de Gezondheidszorg besluit om uw melding niet te behandelen, dan ontvangt u daarover een brief met uitleg. Ook stelt de inspectie met uw toestemming de zorgaanbieder of het bedrijf op de hoogte van de melding en over het besluit dat er geen onderzoek komt. Mocht de inspectie vinden dat uw melding thuishoort bij de klachtencommissie van uw zorgaanbieder, dan verwijst de inspectie u door.

De inspectie kan u ook doorverwijzen naar:

- De Stichting Code Geneesmiddelenreclame.
- Het regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg.
- Het Openbaar Ministerie.
- Een andere toezichthouder als de melding betrekking heeft op het terrein van die andere toezichthouder.

Melden, hoe doet u dat?

Een melding kunt u op twee manieren indienen:

- U kunt gebruikmaken van het online meldingenformulier op www.igz.nl
- U kunt een brief sturen, faxen of e-mailen naar:
Inspectie voor de Gezondheidszorg,
t.a.v. IGZ-Loket, Postbus 2680, 3500 GR Utrecht
Fax: 088 120 5001
E-mail: loket@igz.nl

Bij het IGZ-Loket kunt u ook terecht met vragen over het indienen van een melding. Het telefoonnummer is: 088 120 5000.

Als u een melding doet, heeft de inspectie de volgende gegevens nodig:

- Uw naam en adres.
- De datum van uw melding.
- De naam en (als mogelijk) het adres van de zorgaanbieder waarop uw melding betrekking heeft.
- De naam van het product of het apparaat, of de naam en (als mogelijk) het adres van het bedrijf dat bij het product of apparaat is betrokken.
- De datum en een feitelijke omschrijving van de gebeurtenis waar uw melding betrekking op heeft.
- Uw toestemming om de zorgaanbieder te informeren over uw melding.

Wat gebeurt er met uw verzonden melding?

Als de inspectie uw melding heeft ontvangen, stuurt zij u zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. In principe hoort u binnen vier weken of de inspectie uw melding gaat onderzoeken. Als de inspectie nog aanvullende informatie nodig heeft van u (de melder) of van andere betrokkene(n), dan kan de termijn met twee weken worden verlengd.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg is onpartijdig

De inspectie is onpartijdig. De verbetering van de kwaliteit van de zorg of van een product heeft de prioriteit. Genoegdoening van de melder staat niet voorop.



