



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Ik heb een klacht, wat nu?

Landelijk Meldpunt Zorg



Het Landelijk Meldpunt Zorg helpt u verder!

Soms loopt het contact met uw zorgverlener anders dan u had verwacht. Er ging bijvoorbeeld iets niet helemaal goed bij uw behandeling. Of u bent niet tevreden over de manier waarop uw zorgverlener met u omgaat. Misschien is er iets ernstigs gebeurd en wilt u herhaling voorkomen? In alle gevallen heeft u het recht om te klagen. Bij wie en hoe u dat doet, is afhankelijk van wat u wilt bereiken. Het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) informeert en adviseert u over uw klachtmogelijkheden. Ook beantwoorden wij uw vragen en helpen we u met praktische tips om uw klacht op te lossen.

Een klacht? Praat erover!

Soms gaat er iets mis tijdens een behandeling. Of u bent niet tevreden over de geleverde zorg. Ga dan eerst in gesprek met degene over wie u een klacht heeft.

Misschien is er sprake van een misverstand en helpt een duidelijke uitleg. Misschien was uw zorgverlener niet zorgvuldig genoeg of maakte hij een fout. Ook dan kan een gesprek vaak een oplossing bieden.

Veel zorgverleners stellen het op prijs om te horen dat u een klacht heeft of niet tevreden bent. Als uw zorgverlener weet wat er misging, kan hij ervoor zorgen dat het in de toekomst

beter gaat. Zo verbetert de zorg. Niet alleen voor u, maar ook voor anderen.

Iemand meenemen naar het gesprek

Misschien vindt u het moeilijk om uw klacht te bespreken. Bijvoorbeeld omdat u bang bent dat dit gevolgen heeft voor uw behandeling of de relatie met uw zorgverlener. Dan kan het fijn zijn om samen met iemand naar het gesprek te gaan. Bijvoorbeeld met een familielid, vriend of goede kennis. U kunt ook namens iemand anders een gesprek aangaan. Bijvoorbeeld als familielid of als mantelzorg.

Tips voor een gesprek

- Maak een aparte afspraak voor een gesprek en geef kort aan waarover u wilt praten. Zo kan uw zorgverlener ook echt de tijd voor u nemen en zich voorbereiden op het gesprek. De zorgverlener mag u niets in rekening brengen voor de tijd die hij aan uw klacht besteedt.
- Bedenk vooraf wat u wilt bereiken met het gesprek. Wilt u bijvoorbeeld uw verhaal kwijt of wilt u een excuus? Of wilt u dat de zorgverlener maatregelen neemt om te voorkomen dat het nog een keer gebeurt?
- Schrijf vooraf voor uzelf op waarover u wilt praten. Gaat er iemand met u mee naar het gesprek? Spreek dan uw vragen vooraf samen door.
- Informeer naar de klachtenregeling van uw zorgverlener. Iedere zorgverlener moet volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling hebben. Hierin staat welke mogelijkheden er zijn om uw klacht aan de orde te stellen. De klachtenregeling vindt u vaak op de website van de zorgverlener of in de wachtruimte.
- Probeer samen met de zorgverlener tot een oplossing te komen.
- Vraag of er een verslag wordt gemaakt van het gesprek.
- Geef de zorgverlener de kans eventuele fouten te herstellen. Dat kan tijd kosten.
- Spreek af hoe de zorgverlener u na het gesprek op de hoogte houdt. Bijvoorbeeld van het vervolg, het herstel van fouten of genomen verbetermaatregelen.

Informatie over het indienen van een klacht

Elke zorgverlener is verplicht op een eenvoudige manier informatie te geven over hoe u een klacht kunt indienen. Bijvoorbeeld in de wachtkamer of via de website, liever allebei. Hierin staat onder andere informatie over de klachtenfunctionaris. Soms heeft een gesprek met de zorgverlener niet geholpen. Of misschien gaat u liever geen gesprek aan. In dat geval kunt u overwegen de klachtenfunctionaris in te schakelen.

De klachtenfunctionaris inschakelen

Alle zorgverleners zijn verplicht een klachtenfunctionaris in dienst te hebben. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenregeling, of u helpen met het schrijven van een brief. Ook kan hij bemiddelen tussen u en de zorgverlener. U kunt ook bij de klachtenfunctionaris terecht als u uw klacht liever niet direct met uw zorgverlener bespreekt.

Naam klachtenfunctionaris

De naam van de klachtenfunctionaris kan verschillen. Soms wordt deze medewerker een klachtenbemiddelaar, vertrouwenspersoon of medewerker klachtenopvang genoemd. Soms is de rol van de klachtenfunctionaris ondergebracht bij een bureau of een afdeling zoals een servicebureau of de afdeling Patiëntenvoorlichting of Kwaliteit.

Geestelijke gezondheidszorg

Cliënten in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) kunnen voor hulp en ondersteuning bij het indienen van een klacht contact opnemen met een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp).

Geen oplossing van uw klacht?

Los het contact met de klachtenfunctionaris uw klacht niet op? Dan kunt u vragen om een oordeel over uw klacht. Een oordeel is een officiële schriftelijke reactie op uw klacht vanuit de zorgaanbieder. Bij sommige zorgaanbieders krijgt u dit oordeel via uw zorgverlener, bij andere via de klachtenfunctionaris, een klachtencommissie of de Raad van Bestuur.

Een brief schrijven

Het is niet verplicht, maar het is voor alle partijen prettig als u de klacht schriftelijk indient. Zo kunt u bepaalde zaken nog eens teruglezen. Meestal kunt u ook een e-mail sturen of uw klacht direct online doorgeven. Houd altijd in de gaten of u binnen een redelijke termijn een ontvangstbevestiging krijgt. U kunt ook even bellen met de vraag of de zorgverlener uw klacht goed heeft ontvangen.

Het is belangrijk om duidelijk op te schrijven wat uw klacht is en wat u wilt bereiken. Als u hulp nodig heeft bij het schrijven van een brief, kan de klachtenfunctionaris u daarbij helpen. Wij hebben alvast een voorbeeldbrief voor u geschreven:

Voorbeeldbrief

Aan < naam zorgverlener of zorginstelling >

<Adres>

<Postcode en plaats>

<Plaatsnaam, datum>

Betreft: klacht over <naam zorgverlener>

Geachte mevrouw/meneer,

Ik ben op < datum of periode van uw behandeling > behandeld door <naam zorgverlener>. Over deze behandeling ben ik niet tevreden. Mijn klacht gaat over het volgende:

<Geef hier een korte en feitelijke omschrijving van de klacht, bijvoorbeeld:

- over wie/wat gaat de klacht?
- met wie heeft u over uw klacht gesproken?
- wanneer was de situatie waarover u klaagt?
- wat is er gebeurd?
- waren er anderen bij betrokken?
- is het een klacht van uzelf of klaagt u namens iemand anders?

Geef ook aan wat u wilt bereiken. Bijvoorbeeld dat u herhaling, voor uzelf of een ander, wilt voorkomen. Of bijvoorbeeld dat u een excuus wilt.>

Hierbij verzoek ik u de klacht in behandeling te nemen. Graag ontvang ik van u informatie over de verdere gang van zaken. Ik ben bereid om de klacht mondeling toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

<Uw handtekening>

<Uw naam>

<Uw adres>

<Uw postcode en woonplaats>

<Uw telefoonnummer>

Bijlage: <voeg hier eventueel kopieën van belangrijke stukken toe>

6 weken de tijd voor afhandeling van uw klacht

Heeft u een klacht ingediend bij uw zorgverlener en krijgt u geen reactie? Of stuurde u een brief en wacht u al lang op antwoord? Het Landelijk Meldpunt Zorg kan contact opnemen met de zorgverlener als u dat wilt. Als u een officiële klacht hebt ingediend, moet de zorgaanbieder u een reactie terugsturen. Dat moet binnen de wettelijke termijn van zes weken.

Verlenging van 4 weken

Het kan zijn dat de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft. Binnen de 6 weketermijn mogen ze daarom bij u aangeven dat het langer duurt. De termijn wordt dan verlengd met 4 weken.

Mocht u na deze 10 weken nog geen oordeel hebben ontvangen, dan kunt u deze opeisen. Of u kunt instemmen met nogmaals een verlenging van 4 weken.

Niet tevreden met het standpunt van de zorgaanbieder?

Misschien bent u het niet eens met de uitspraak of het standpunt van de zorgaanbieder. U kunt dan verschillende stappen nemen, afhankelijk van wat u wilt bereiken:

- 1 Ik wil dat er opnieuw een uitspraak komt over mijn klacht.
U kunt uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij aangesloten is, of aan de rechter.

- 2 Ik wil dat er beoordeeld wordt of mijn zorgverlener zijn werk heeft gedaan volgens de regels van de beroepsgroep.
U kunt uw klacht voorleggen aan het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.
- 3 Ik wil de inspectie laten weten dat ik een klacht heb over mijn zorgverlener.
U kunt uw klacht kenbaar maken bij het Landelijk Meldpunt Zorg. U krijgt van ons informatie en advies over uw klachtmogelijkheden. Wij nemen uw klacht ook anoniem op in een signaaloverzicht. Dit overzicht sturen wij wekelijks naar de collega's van het toezicht.

De geschillencommissie

Alle zorgaanbieders moeten bij een geschillencommissie aangesloten zijn. Deze onafhankelijke commissie moet door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zijn erkend. Dit staat in de Wkkgz. Een geschillencommissie is onafhankelijk en onpartijdig. U kunt uw klacht alleen voorleggen aan een geschillencommissie als u uw klacht eerst schriftelijk hebt voorgelegd aan uw zorgverlener.

De geschillencommissie behandelt klachten over de kwaliteit van zorg en kan een uitspraak doen over schadeclaims. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. De werkwijze is laagdrempelig en u hebt geen advocaat nodig. Wel moet u er rekening mee houden dat voor de behandeling van uw klacht bij een geschillencommissie klachtgeld gerekend wordt.

De rechter

Als u vindt dat u schade hebt geleden van de behandeling door de zorgverlener, dan kunt u uw klacht indienen bij de (civiele) rechter. U heeft een advocaat nodig om u bij te laten staan in de rechtbank. Informeer altijd vooraf bij een advocaat of een Juridisch Loket wat de kosten zijn. Vermoedt u dat uw zorgverlener een strafbaar feit heeft gepleegd? Dan kunt u dit melden bij de politie. Het Openbaar Ministerie kan besluiten uw zaak voor te leggen aan de strafrechter.

Het tuchtcollege

Het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg doet geen uitspraak over uw klacht, maar beoordeelt of de zorgverlener zijn werk heeft gedaan volgens de regels van zijn beroepsgroep. Het tuchtcollege kan maatregelen nemen tegen de zorgverlener en de uitspraak van de tuchtrechter is bindend. Het tuchtcollege behandelt alleen klachten die onder de tuchtnormen vallen. Dit zijn normen waaraan het tuchtcollege toetst of de zorgverlener zorgvuldig heeft gehandeld. In de praktijk kunt u veel uiteenlopende klachten voorleggen aan het tuchtcollege.

Bijvoorbeeld als uw zorgverlener:

- een fout maakte tijdens een operatie;
- een verkeerde diagnose stelde;
- onvoldoende informatie gaf over de behandeling;
- u onterecht niet doorverwees naar een andere zorgverlener.

Niet alle zorgverleners vallen onder het tuchtrecht. Dat geldt alleen voor zorgverleners met een wettelijk beschermde titel, die geregistreerd staat bij het BIG-register.

Dat zijn bijvoorbeeld artsen, tandartsen, verpleegkundigen en psychotherapeuten. Op www.big-register.nl kunt u kijken of uw zorgverlener is ingeschreven. Meer informatie over het tuchtrecht vindt u op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

Uw klacht bij het Landelijk Meldpunt Zorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg is een onderdeel van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Wij lossen geen klachten op, maar kunnen u informeren en adviseren over uw klachtmogelijkheden.

Dagelijks maken wij een overzicht van alle ontvangen klachten. In dit overzicht zijn uw naam en contactgegevens niet opgenomen. Het overzicht bevat wel namen (en mogelijk contactgegevens) van zorgverleners waarover klachten binnenkomen. De inspectie gebruikt de informatie uit het overzicht bij haar toezicht op de zorg.

Wij kunnen een individuele klacht voorleggen aan het toezicht met de vraag of een onderzoek nodig is. De inspectie kan besluiten tot een onderzoek als de klacht aan één of meer criteria voldoet. Een criterium is bijvoorbeeld dat er sprake is van een calamiteit of geweld in de zorgrelatie.

Als wij denken dat uw klacht een reden kan zijn voor onderzoek, dan nemen wij altijd

contact met u op. Ook de inspectie lost uw klacht niet op. Op basis van onderzoek kan de inspectie besluiten maatregelen te treffen tegen de zorgverlener.

U kunt uw klacht melden:

- 1 via een formulier op onze [website](#)
- 2 door te bellen: telefoon 088 - 120 50 20 (op werkdagen bereikbaar van 9.00 - 17.00 uur).
- 3 door een brief te sturen naar:
Landelijk Meldpunt Zorg,
Postbus 2115, 3500 GC Utrecht.

Wilt u uw klacht anoniem melden? Dan vragen wij u ons te bellen en dit direct tegen de medewerker te zeggen.


Over het Landelijk Meldpunt Zorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg is een initiatief van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het LMZ ging van start in juli 2014 en heeft 3 hoofdtaken:

- 1 Het adviseren en begeleiden van burgers met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg en het beantwoorden van vragen. Ernstige klachten legt het LMZ ter beoordeling voor binnen het toezicht.
- 2 Het volgen van klachtafhandeling. Dit houdt in dat het LMZ op verzoek van burgers de klachtafhandeling door zorgaanbieders volgt. Ook bewaakt het LMZ de voortgang van onderzoek dat de inspectie uitvoert naar meldingen van burgers.
- 3 Het geven van informatie over klachten en klachtafhandeling via de website en door het uitbrengen van een jaarlijks Klachtbeeld. Daarnaast maakt het Landelijk Meldpunt Zorg elke dag een overzicht van ontvangen klachten voor de inspectie, het zogenaamde signaaloverzicht.

Soort klachten

Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft advies en informatie aan burgers die klachten hebben over de kwaliteit van de zorg in Nederland.



Deze brochure is een uitgave van:

Landelijk Meldpunt Zorg

Postbus 2115 | 3500 GC Utrecht

T 088 120 50 20

(op werkdagen bereikbaar van 9.00 - 17.00
uur)

© Landelijk Meldpunt Zorg | Januari 2018

Landelijkmeldpuntzorg.nl