



Patiëntenrechten

U heeft een klacht
over de zorg. Wat nu?

Inhoudsopgave

U heeft een klacht over de zorg. Wat nu?	3
Uw rechten	4
Wat wilt u bereiken met uw klacht?	6
In gesprek met de zorgverlener	8
De klachtenregeling binnen een instelling	9
De geschilleninstantie	10
Andere mogelijkheden	11
Uw rechten en plichten als klager in het kort	13
Tot slot	14
Nuttige links	15



U heeft een klacht over de zorg. Wat nu?

De zorg of het contact met zorgverleners loopt soms anders dan u verwacht. Er gaat iets mis. U vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd, en bent misschien boos of teleurgesteld.

Hoe dan ook. Als u ontevreden bent, heeft u het recht om een klacht in te dienen. De zorgverlener of instelling moet uw klacht serieus nemen en behandelen.

U kunt verschillende redenen hebben om een klacht in te dienen. U wilt bijvoorbeeld horen of u gelijk heeft. Of u vindt het belangrijk dat zoiets niet nog eens gebeurt. Misschien wilt u alleen uw verhaal kwijt. Maar het kan ook dat u een vergoeding wilt voor de schade.

Als u een klacht wilt indienen, kunt u de volgende vragen hebben:

- Wat zijn mijn rechten?
- Waar kan ik het beste terecht met mijn klacht?
- Heeft het 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?

In deze brochure krijgt u een antwoord op deze vragen. We geven we u inzicht in uw recht om een klacht in te dienen in de zorg en in de mogelijkheden hiervoor.

Overal waar hij staat, kan ook zij gelezen worden.

Uw rechten

Er iets is misgegaan tijdens uw behandeling. Of u bent niet te spreken over de zorg die u heeft ontvangen. Of hoe er met u is omgegaan. Als u ontevreden bent, is uw eerste vraag: leg ik mij erbij neer of ga ik er iets aan proberen te doen? Bedenk daarbij hoe erg u het gebeurde vindt 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.

Klagen is een recht

Klagen is een recht van iedere patiënt of cliënt. Of u nu patiënt bent in een ziekenhuis, huisartsenpraktijk, klant van een apotheek, of bewoner van een verpleeghuis. Dit recht is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Klachten kunnen over van alles gaan. U vindt bijvoorbeeld dat de zorgverlener een fout heeft gemaakt. Of u voelt u onbeleefd of onvriendelijk behandeld. Maar klachten kunnen ook gaan over het eten of de verzorging in een verzorgingshuis, over wachttijden, of over onduidelijke of beperkte informatie.

U ziet er tegenop

Misschien vindt u het moeilijk om uw klacht te bespreken. U bent bijvoorbeeld bang dat de zorgverlener vindt dat u zeurt. U ziet dat hij zijn best doet en u wilt hem niet lastig vallen met uw vragen of klachten. Ook kunt u bang zijn dat u er nadeel van ondervindt als u klaagt.

Vraag dan hulp. Elke zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris te hebben. Deze is onafhankelijk, ondersteunt u gratis en kan bemiddelen bij uw klacht. U kunt ook altijd zelf iemand meenemen, bijvoorbeeld een familielid of vriend(in).

Mag een ander namens u een klacht indienen?

Wanneer u een vertegenwoordiger heeft, mag deze namens u een klacht indienen. Een minderjarige heeft altijd een wettelijk vertegenwoordiger: de ouders of de voogd. Een wilsonbekwame persoon (iemand die niet zelfstandig kan beslissen) vaak ook, bijvoorbeeld een mentor. Ook nabestaanden van een overleden cliënt mogen een klacht indienen over zijn zorg.

Natuurlijk is het belangrijk dat u uw vertegenwoordiger vertrouwt. Hij moet alle stappen duidelijk met u afspreken. Erkent de zorgverlener uw naaste niet als vertegenwoordiger? Dan is het mogelijk om naar de geschilleninstantie te gaan.

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 u door de zorgverlener. Zorgverleners moeten ook vragen en klachten van naasten serieus nemen. Sommige instellingen en zorgverleners stellen daaraan voorwaarden. Zo willen ze voorkomen dat een naaste klaagt, zonder dat de patiënt dit wil. Het is aan te raden om in zo'n situatie eerst te overleggen met de instelling of de klachtenfunctionaris over de vraag of klacht en wat de mogelijkheden van de klachtenregeling voor de naaste hier zijn.

Wordt uw klacht altijd gehoord?

De instelling of zorgverlener moet uw klacht altijd in ontvangst nemen, ook als uw klacht voor hen klein of onterecht lijkt. Misschien heeft u achteraf geen gelijk. Maar dat is geen reden om bij voorbaat uw klacht af te wijzen. U bepaalt zelf of u het gebeurde aan de orde stelt.

Wat kunt u van de instelling of zorgverlener verwachten?

U mag verwachten dat een instelling openstaat voor uw klacht. Hieronder leest u wat dat betekent.

- De instelling of zorgverlener moet u wijzen op de verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen.
- Alle informatie over het indienen van een klacht staat op de website van de organisatie en/of in een klachtenfolder.
- De instelling moet duidelijk aangeven waar u terecht kunt voor informatie, advies en hulp. En hoe u in contact kunt komen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris kan u gratis ondersteunen en bemiddelen bij uw klacht.
- De instelling mag geen kosten berekenen voor de tijd die zij aan uw klacht besteedt.
- De instelling houdt u op de hoogte van wat er met uw klacht gebeurt en wat volgende stappen zijn.
- Uw klacht moet binnen zes weken zijn afgehandeld. Zo nodig mag de instelling dit met maximaal vier weken verlengen.

Als de zorgverlener of instelling merkt dat er wat misgaat

Ook instellingen en zorgverleners merken dat zaken soms (bijna) misgaan in de zorg. Dit kan een complicatie, ongeluk of fout zijn. Dit kan leiden tot een langere ziekenhuisopname, tijdelijke beperkingen en soms tot blijvende schade of zelfs overlijden.

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen een fout en een complicatie. Een medische ingreep kan onbedoelde gevolgen hebben. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat de zorgverlener fout heeft gehandeld. Bij elke ingreep bestaat namelijk een kans op complicaties. De arts moet die kans op deze mogelijke complicaties ook van te voren met u bespreken.

Wanneer er iets mis gaat heeft de zorginstelling hiervoor eigen regels (meldprocedures en protocollen). Ernstige zaken moet de directie melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit zijn situaties met schade of overlijden als gevolg óf een vermoeden van seksueel misbruik van een cliënt door een zorgverlener. De Inspectie doet onderzoek en kan de directie verplichten om maatregelen te nemen.

Uw zorgverlener moet u informeren over een medisch incident waarvan u gevolgen kunt ondervinden. Dit doet hij zo snel mogelijk in een gesprek. In dit gesprek bespreekt hij:

- Dat er iets is misgegaan
- Wat er precies is mis gegaan
- Welke gevolgen dit voor u heeft
- Welke mogelijke oplossingen en herstelbehandelingen er zijn of welke herstelbehandeling al is uitgevoerd.
- Hij moet het incident ook vastleggen in uw medisch dossier.

De zorgverlener mag daarnaast een fout toegeven, maar kan niets zeggen over aansprakelijkheid of schadevergoeding. De erkenning van een fout betekent overigens niet automatisch dat de zorg verlener aansprakelijk is en er een recht op schadevergoeding bestaat. Daarvoor is nader onderzoek nodig aan de hand van geldende juridische regels.

Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Bent u vooral boos over een de manier van communiceren, dan kan een gesprek met de zorgverlener soms al veel oplossen. Heeft de zorgverlener volgens u een fout gemaakt en wilt u nu dat dit wordt erkend? Wilt u een schadevergoeding? Of wilt u vooral herhaling voorkomen?

Uw doel bepaalt wat u het beste met uw klacht kunt doen. Of u de klacht ook moet indienen bij de leidinggevende, een geschillencommissie of tuchtcollege. In dit hoofdstuk wijzen we u de weg.

Wegwijzer

Waar u het beste uw klacht kunt indienen, hangt af van wat u wilt bereiken. Vraag u daarom eerst af wat uw doel is, bijvoorbeeld: excuses, erkenning, verbetering van de kwaliteit, herstel van de behandeling of een maatregel tegen uw zorgverlener.

Uw doel

Uw verhaal doen

route

Neem contact op met de zorgverlener over wie u een klacht heeft of met zijn leidinggevende. U kunt ook praten met de klachtenfunctionaris van de instelling, bijvoorbeeld als u een gesprek met de zorgverlener lastig vindt.

Erkenning klacht

Neem contact op met de zorgverlener, zijn leidinggevende of de klachtenfunctionaris. Krijgt u geen gelijk of excuus? Dien dan uw klacht in bij de geschilleninstantie of de tuchtrechter.

Herhaling voorkomen

Leg het gebeurde voor aan de zorgverlener en zijn leidinggevende. Vraag welke maatregelen zij nemen. U kunt de zaak ook neerleggen bij de klachtenfunctionaris, de geschilleninstantie of de tuchtrechter (als signaal).

Antwoord op vragen

Praat met uw zorgverlener of schrijf een email met uw vragen. U kunt daarbij hulp vragen aan de klachtenfunctionaris.

Herstel relatie en vertrouwen

Praat over uw onvrede met uw zorgverlener. Een klachtenfunctionaris of een andere bemiddelaar kan u hierbij helpen.

Advies of bijstand bij aanpak

Neem contact op met de klachtenfunctionaris van de instelling.

Maatregel tegen zorgverlener

Dien uw klacht in bij de leidinggevende of de klachtenfunctionaris. Werkt dit niet? Leg de zaak dan voor aan een geschilleninstantie of de tuchtrechter.

Uw doel	route
Onafhankelijk oordeel over klacht	Leg de zaak voor aan een beoordelende instantie, zoals de geschilleninstantie of tuchtrechter.
Schadevergoeding	Schrijf een email aan de directie. Vraag hierbij hulp van bijvoorbeeld een klachtenfunctionaris. Heeft dit niet het gewenste resultaat? Ga dan naar de geschilleninstantie of de burgerlijke rechter. Zoek hierbij rechtshulp van bijvoorbeeld een Juridisch Loket.

Begrippenlijst

Klachtenfunctionaris

Een klachtenfunctionaris is een onpartijdig medewerker van een zorginstelling. Elke zorginstelling heeft een klachtenfunctionaris. U kunt contact met hem opnemen als u ontevreden bent of een klacht heeft over de zorgverlener. De hulp van een klachtenfunctionaris is gratis.

Geschilleninstantie

Iedere zorgverlener / zorginstelling moet aangesloten zijn bij een geschilleninstanties. Deze onafhankelijke instantie bekijkt en beoordeelt klachten en daaruit voortkomende schadeclaims van de zorgvrager over de zorgverlener. De uitspraken van deze commissie zijn bindend.

Tuchtrecht / Tuchtcollege

Het medische tuchtrecht is een soort rechtspraak waarbij een instantie (het tuchtcollege) beoordeelt of een arts of andere hulpverlener volgens de voor hem geldende werkwijze heeft gehandeld. Het tuchtrecht geldt voor beroepen met een BIG-registratie, dat zijn: artsen, tandartsen, GGZ-psychologen, psychotherapeuten, fysiotherapeuten, verloskundigen en verpleegkundigen.

Civiele rechter

De civiele rechter behandelt zaken waarin personen of bedrijven een conflict hebben. Het kan gaan om zaken als echtscheidingen, burenruzies maar ook schadevergoeding bij medische fouten. Het gaat hier om zaken met een geldbedrag hoger dan €25.000. Bij zaken met een lager geldbedrag behandelt de kantonrechter de zaak.

In gesprek met de zorgverlener

Voordat u een officiële klacht indient, kan het verstandig zijn om eerst met uw zorgverlener te praten. Maar het kan behoorlijk lastig zijn om uw onvrede open en eerlijk te bespreken. Uw zorgverlener is getraind om als deskundige op te treden. U kunt zich al snel de zwakkere voelen. Waarschijnlijk spelen bij u gevoelens mee. Of voelt u zich onzeker over uw diagnose, uw behoefte aan zorg, of het verloop van uw behandeling. Toch heeft het voordelen om met uw zorgverlener te bespreken wat u dwars zit. Hij zal zijn reactie geven en ingaan op uw punten. Als hij een fout heeft gemaakt, kan hij u eerst zelf uitleggen wat er is gebeurd. Soms is er een misverstand. In een gesprek kan dat worden recht gezet.

Wat mag u verwachten van zo'n gesprek?

Elke zorgverlener moet openstaan voor een gesprek over een klacht of kritiek. Ook hij kan fouten maken. Het hoort bij zijn vak om kritisch naar zijn eigen handelen te kijken en van fouten te willen leren. Als het goed is, vertelt uw zorgverlener u bij het eerste contact al dat u uw vragen kunt stellen of onvrede kunt uiten. Bedenk wel dat uw zorgverlener ook andere patiënten heeft. Misschien is het moment niet geschikt om rustig over uw onvrede te praten. Maak dan samen een nieuwe afspraak.

Neem iemand mee

Een gesprek over een klacht is lastig. Misschien bent u bang dat uw zorgverlener vindt dat u zeurt of dat u nadeel van uw klacht ondervindt bij de behandeling. Neem daarom een familielid of vriend(in) mee om samen met u het gesprek te voeren. Hij kan dan bijvoorbeeld aantekeningen maken of u helpen om uw punten goed te vertellen.

De zorgverlener kan in overleg met u een vertrouwenspersoon, dan wel de klachtenfunctionaris of bemiddelaar van de instelling inschakelen. Soms is het zinvol als zijn leidinggevende bij het gesprek aanwezig is, of een collega. U kunt bezwaar maken tegen aanwezigheid van anderen bij het gesprek over uw klachten. Daar moet de zorgverlener dan rekening mee houden.

Bij onenigheid over de diagnose of medische behandeling kunt u ook een andere deskundige om zijn mening vragen. U vraagt dan een tweede mening (second opinion). In principe vergoedt uw zorgverzekering dat. Vraag dit voor de zekerheid na.

De klachtenfunctionaris

Komt u er samen met uw zorgverlener niet uit? Is er meer nodig om uw klacht op te lossen? Dan zal uw zorgverlener u verwijzen naar de klachtenfunctionaris. Hij zal proberen om op een informele manier samen met u tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, hij is formeel verbonden aan een of meerdere zorgaanbieders, maar heeft wettelijk een onafhankelijke functie. Hij spreekt geen oordeel uit over de klacht. Hij probeert vooral de zorgverlener en u weer met elkaar in gesprek te brengen.

Niet in het dossier

Verslagen van klachtgesprekken horen niet in het medisch dossier. Deze procedure gegevens dienen apart te worden bewaard. Het enige dat de zorgverlener mag opschrijven in het medisch dossier zijn afspraken over uw behandeling die tijdens een gesprek over uw klacht zijn gemaakt. Bijvoorbeeld afspraken over een tweede operatie of over een andere therapie.

De klachtenregeling binnen een instelling

Soms wilt of durft u niet direct met uw zorgverlener te praten over uw onvrede. Of bent u niet tevreden met de uitkomst van het gesprek. Dan kunt u naar de klachtenfunctionaris gaan. Deze kan u uitleggen hoe de interne klachtenregeling werkt. Een zorgverlener/ aanbieder is verplicht om zo'n klachtenregeling te hebben. Deze regeling staat meestal ook op de website van de zorgaanbieder.

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen u en uw zorgverlener. Hij kan u daarnaast gratis adviseren en ondersteunen bij het indienen van een klacht. U kunt dat natuurlijk ook zelf doen of met hulp van iemand anders.

Een klacht indienen

De klachtenfunctionaris kan u helpen met het formuleren van uw klacht, om deze zo duidelijk mogelijk te maken. Uw klacht dient u hierna in via een klachtenformulier. Alleen klachten over gedrag ten opzichte van u of over uw behandeling door de zorgverlener worden in behandeling genomen. Wanneer een nabestaande of vertegenwoordiger de klacht indient, kan de zorgaanbieder eerst om uitleg vragen. Als u het daar niet mee eens bent, kunt u ook daarover een klacht indienen.

De klachtenprocedure

Na het indienen van de klacht zal de klachtenfunctionaris met u bespreken hoe uw klacht het beste behandeld kan worden. Hij zal met u én de zorgverlener in gesprek gaan. De klachtenfunctionaris kan ook een deskundige inschakelen om de klacht te bekijken. Dit mag alleen met uw toestemming.

Het doel van deze klachtbehandeling is om voor u én de zorgaanbieder een bevredigende oplossing te vinden. Tijdens de behandeling van de klacht wordt u schriftelijk op de hoogte gehouden van het verloop. Binnen zes weken krijgt u schriftelijk een uitslag van de behandeling van uw klacht. Hierin staat de uitkomst. Ook staat hierin welke maatregelen de zorgaanbieder eventueel neemt en wanneer deze worden uitgevoerd. De tijd van de afhandeling van uw klacht kan met vier weken worden verlengd. Daarvoor moet de zorgaanbieder wel een reden opgeven.

Als u een klacht heeft ingediend bij de verkeerde zorgverlener, zal de klacht, met uw toestemming, worden doorgestuurd naar de juiste zorgverlener.

Het indienen van de klacht en de klachtbehandeling kost u niets. Dat geldt ook voor de hulp van de klachtenfunctionaris.

Niet tevreden?

Kunt u zich niet vinden in de uitkomst? Is uw klacht niet opgelost of voldoende weggenomen? Dan kunt u uw klacht indienen bij andere instanties, zoals een geschilleninstantie, de tuchtrechter of de burgerlijke rechter. Lees hierover meer in de volgende hoofdstukken. Uw doel bepaalt wat de beste weg is voor uw klacht.

De geschilleninstantie

Heeft de uitslag van de interne klachtenprocedure uw klacht onvoldoende opgelost of weggenomen? Heeft de zorgaanbieder zich niet gehouden aan de regels van de interne klachtenprocedure? Of is het niet mogelijk om uw klacht eerst neer te leggen bij uw zorgverlener of zorgaanbieder? Dan kunt u uw klacht indienen bij een geschilleninstantie.

Erkende geschilleninstanties

Uw zorgaanbieder of instelling is verplicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Deze geschilleninstantie is onafhankelijk en onpartijdig, en erkend door de overheid. De instantie doet bindend uitspraak over een klacht en kan eventueel een schadevergoeding toekennen van maximaal 25.000 euro. Gaat het om een hogere schade dan is alleen de rechter bevoegd.

Op <https://www.geschilleninstantieszorg.nl/erkende-instanties> staat welke instanties erkend zijn. Meer informatie vindt u op de website van de geschilleninstantie zelf. Voor meer informatie en advies kunt u ook contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg.

Voor geschillen met zorgverzekeraars gelden deze instanties niet, daarvoor moet u bij de SKGZ zijn.

Geschillenprocedure

U kunt bij de geschilleninstantie schriftelijk een klacht indienen. De geschilleninstantie bepaalt eerst of ze uw klacht formeel mogen behandelen. De geschilleninstantie behandelt uw klacht niet als:

- uw klacht ook bij de rechter ligt of
- de rechter al eerder een uitspraak heeft gedaan over uw klacht.

Sommige geschilleninstanties vragen een vergoeding bij het indienen van een klacht. Dit bedrag ligt ongeveer tussen de 50 en 130 euro, afhankelijk van de instantie en de hoogte van uw schadeclaim. U krijgt dit bedrag terug als u gelijk krijgt van de geschilleninstantie.

Uitspraak en bezwaar

Binnen zes maanden doet de geschilleninstantie een uitspraak over uw klacht. In samenspraak met partijen gebeurt dit mondeling tijdens een zitting of schriftelijk. In sommige gevallen krijgt u al eerder een uitkomst. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor u en de zorgverlener. U kunt dus niet in beroep gaan. Wanneer u de uitspraak onredelijk vindt, kunt u de uitspraak aan de rechter voorleggen. Dit moet binnen twee maanden na de uitspraak van de geschilleninstantie. De rechter toetst dan alleen de manier waarop de geschilleninstantie uw klacht heeft behandeld.

Andere mogelijkheden

Misschien vindt u dat er andere maatregelen moeten worden genomen, zoals een berisping of boete. Of dat een zorgverlener tijdelijk of voorgoed zijn beroep niet meer zou mogen uitoefenen. Het kan ook dat u vooral maatregelen wilt, zodat anderen niet hetzelfde overkomt. Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden.

Tuchtcollege

Voor acht beroepsgroepen in de gezondheidszorg bestaat wettelijk geregeld tuchtrecht. Als u een klacht heeft over een arts, tandarts, verloskundige, verpleegkundige, fysiotherapeut, apotheker, verloskundige of gezondheidszorgpsycholoog, kunt u terecht bij het Regionaal Tuchtcollege. Als u een klacht indient bij het tuchtcollege betaalt u €50,- griffierecht per klacht. Geeft het tuchtcollege u in de uitspraak helemaal of gedeeltelijk gelijk, dan krijgt u dit bedrag terug.

Bij het indienen van een tuchtklacht kunt u hulp krijgen van de tuchtklachtfunctionaris. Deze kan u helpen bij de formulering en onderbouwing van de tuchtklacht. Daarnaast kan de tuchtklachtfunctionaris advies geven of de klacht tegen de juiste persoon gericht is of op de juiste plaats is bij een tuchtcollege. Het advies van de tuchtklachtfunctionaris is niet verplicht. Er zitten geen kosten aan het gebruik van de tuchtklachtfunctionaris verbonden.

Het tuchtcollege beoordeelt of de aangeklaagde zorgverlener heeft gehandeld volgens de regels van zijn beroepsgroep. De tuchtrechter kan:

- de aangeklaagde zorgverlener een waarschuwing of berisping geven;
- een boete opleggen;
- verbieden om zijn beroep tijdelijk niet meer uit te oefenen;
- verbieden om zijn beroep nooit meer uit te oefenen.

Als u het niet eens bent met de uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege, kunt u in beroep gaan bij het Centraal Tuchtcollege. Uitspraken van het tuchtcollege worden openbaar gemaakt.

Schadeclaim

Vindt u dat u schade heeft geleden en wilt u daarvoor een vergoeding? Dan moet u altijd eerst de directie van de instelling of de zorgverlener (als hij als zelfstandige werkt) schriftelijk aansprakelijk stellen. Als hij uw claim erkent, zal zijn schadeverzekeraar een schadebedrag betalen. Maar meestal gaat dit niet zo eenvoudig. Als uw claim wordt afgewezen en het gaat om een bedrag van minder dan 25.000 euro, kunt u uw zaak voorleggen aan een geschilleninstantie.

Bij een hogere schade of als er geen geschilleninstantie is, moet u de burgerlijke rechter inschakelen. Bij een schadeclaim boven de 25.000 euro bent u verplicht een advocaat te nemen. Medewerkers van Zorgbelang of een Juridisch Loket kunnen u adviseren en verder verwijzen bij het indienen van een schadeclaim en de vervolgstappen.

Landelijk Meldpunt Zorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg is onderdeel van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit meldpunt lost geen klachten voor uw op, maar kan u wel verder helpen. De medewerkers kunnen u bijvoorbeeld informeren over de mogelijkheden om klachten op te lossen die te maken hebben met de kwaliteit van zorg. U kunt ook een klacht melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Het meldpunt draagt door signalering van knelpunten bij aan verbetering van de klachtenafhandeling in de zorg.

Patiëntenorganisaties

Patiëntenorganisaties behartigen uw belangen als patiënt. Zij geven informatie, signaleren problemen en proberen deze met andere organisaties op te lossen. U kunt u uw klacht of probleem melden bij een landelijke of regionale patiëntenorganisaties (bijvoorbeeld Patiëntenfederatie Nederland of Zorgbelang). Veel organisaties hebben hiervoor een meldpunt.

Cliëntenraad

De meeste instellingen hebben een cliëntenraad. Deze praat en beslist mee over de kwaliteit van zorg en over alle zaken die cliënten direct aangaan. De cliëntenraad gaat niet met uw klachten aan de slag, maar gebruikt deze wel als signaal. Uwklacht kan de reden zijn om na te gaan of er verbeteringen nodig zijn om dergelijke klachten te voorkomen.

Zorgverzekeraar

Uw zorgverzekeraar maakt afspraken met zorgaanbieders over de zorg die zij bieden. Hij wil dat zij goede zorg bieden. Uw klacht kan voor uw zorgverzekeraar een reden zijn om navraag te doen bij uw zorgaanbieder of zorgverlener. Bij klachten over wachtlijsten bemiddelen sommige zorgverzekeraars, zodat u snel(ler) wordt geholpen.

Uw rechten en plichten als klager in het kort

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste rechten en plichten van u als klager nog eens kort op een rij.

Uw rechten

U heeft als klager recht op:

- serieuze 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;
- keuzevrijheid over waar u uw klacht wilt indienen;
- informatie over wat er met uw klacht gebeurt;
- duidelijkheid over termijnen van afhandeling van uw klacht;
- kosteloze inzet van een klachtenfunctionaris;
- 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;
- het indienen van een klacht. Dit mag nooit nadelige gevolgen voor u hebben.

Het is belangrijk dat u uw vragen of klachten zo snel mogelijk aan de orde stelt. Dat doet u bij voorkeur eerst bij uw zorgverlener. Een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon kan u hierbij helpen.

Uw plichten

U heeft als klager de plicht om:

- uw klacht (verder) toe te lichten;
- de zorgverlener 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 wilt stoppen;
- de zorgverlener fatsoenlijk aan te spreken.

Op de volgende pagina staan organisaties waar u meer informatie kunt krijgen over uw rechten.

Tot slot

Het Nationale Zorgnummer

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Neem dan contact op met het Nationale Zorgnummer. Daar kunt u terecht met vragen over zorg en zorgverzekering, over uitkeringen, wonen, vervoer, inkomen en patiëntenrechten. Ook kunt u bij het Nationale Zorgnummer terecht voor informatie over en het aanvragen van een niet-reanimerenpenning.

Telefoon: 0900- 23 56 780 (20 cent per gesprek)
van maandag tot en met vrijdag van 10.00-13.00,
of www.nationalezorgnummer.nl



Nuttige links

Adviespunten

Landelijk Meldpunt Zorg

www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Nationale Zorgnummer

www.nationalezorgnummer.nl

Adviespunt Zorgbelang

www.zorgbelang-nederland.nl

Het juridisch loket

www.juridischloket.nl

Klachtinstanties

Civiele rechtbanken

www.rechtspraak.nl

De Geschillencommissie zorg

www.degeschillencommissiezorg.nl

Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Ombudsman en geschillencommissie zorgverzekeringen

www.skgz.nl

Extra informatie

Klachtenwijzer landelijk meldpunt zorg

www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/klachtenwijzer

Uitgave

Patiëntenfederatie Nederland

Postbus 1539

3500 BM Utrecht

030 297 03 03

info@patientenfederatie.nl

www.patientenfederatie.nl

Patiëntenfederatie Nederland vertegenwoordigt ruim 200 patiëntenorganisaties.

Wij maken ons sterk voor alle mensen die zorg nodig hebben.

Voor meer info: <https://www.patientenfederatie.nl/algemeen/samen-de-zorg-beter-maken>

Utrecht, 2019