



JAARVERSLAG

2018

**Klachtenregeling &
Geschilleninstantie**

.....	1
INLEIDING	3
1. KLACHTENREGELING.....	4
1.1 AANSLUITING	4
1.2 DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN.....	4
2. MOGELIJKHEDEN EN WERKWIJZE KLACHTENREGELING	5
2.1 ER SAMEN UITKOMEN	5
2.2 KLACHTOPVANG EN KLACHTENFUNCTIONARIS	5
2.3 KLACHTENBEMIDDELING.....	5
2.4 OORDEEL GEFORMULEERD DOOR ARTS	6
2.5 REGISTRATIE KLACHTEN	6
2.6 OVERZICHT KLACHTENFUNCTIONARISSEN	9
2.7 WAT VIEL OP IN 2018?.....	9
3. GESCHILLENINSTANTIE	9
3.1 AANSLUITING	9
3.2 SAMENSTELLING GESCHILLENINSTANTIE.....	10
4. GESCHIL.....	11
4.1 INDIENEN GESCHIL.....	11
4.2 BEHANDELING VAN HET GESCHIL	11
4.3 REGISTRATIE GESCHILLEN	11
4.4 EVALUATIE PROCEDURE	12
4.5. UITSPRAKEN	12
5. VOORLICHTING.....	12
5.1 FOLDERS	12
5.2 REGLEMENTEN EN ALGEMENE VOORWAARDEN	12

Inleiding

Vanaf 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) van kracht. Voor implementatie van deze wet werd een overgangstermijn van een jaar gegeven. Op 1 januari 2017 is de Wkkgz in werking getreden.

Vanuit de Wkkgz zijn zorgaanbieders verplicht een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan te wijzen die de patiënt kan bijstaan in het geval deze een klacht heeft en tussen zorgaanbieder en patiënt kan bemiddelen. Daarnaast verplicht de Wkkgz zorgaanbieders zich aan te sluiten bij een Geschilleninstantie.

Per 1 januari 2017 biedt St. DOKh een klachtenregeling (inclusief onafhankelijke klachtenfunctionaris) en een erkende Geschilleninstantie aan voor o.a. huisartsen, bedrijfsartsen en cosmetisch artsen. Zowel de klachtenregeling als de Geschilleninstantie van DOKh zijn erkend door het Ministerie van VWS. De procedures van de klachtenregeling en de Geschilleninstantie zijn conform de Wkkgz.

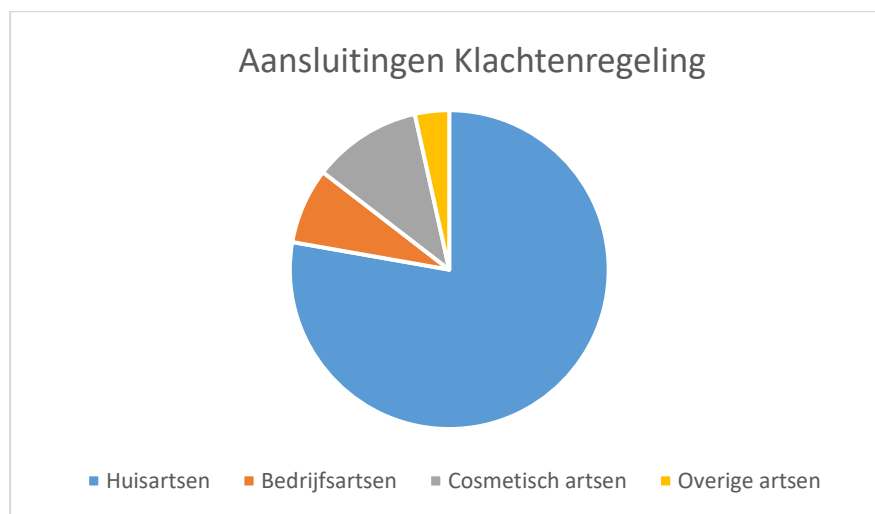
1. Klachtenregeling

1.1 Aansluiting

Op 31 december 2018 waren in totaal 1210 zorgaanbieders bij deze klachtenregeling aangesloten en hebben zo voorzien in hun wettelijke verplichting om een klachtenregeling te treffen. Het aantal aansluitingen is als volgt verdeeld:

huisartsen	941
bedrijfsartsen	93
cosmetisch artsen	134
overige artsen*)	42

*) Onder overige artsen vallen o.a. specialisten ouderengeneeskunde, plastisch chirurgen en arbo-artsen.



1.2 Doelstellingen en uitgangspunten

Onder een klacht (art. 1, lid d) wordt verstaan: *“Het schriftelijk (per e-mail) kenbaar maken van onvrede, door of namens de patiënt van een zorgaanbieder over de organisatie van de praktijk of de instelling (huisartsen)zorg, de bejegening, de behandeling of de gedraging door de (huis)arts, de waarnemer of personen werkzaam voor de (huis)arts.”*

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen (artikel 2):

- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- Recht doen aan de belangen van de individuele klager en aangeklaagde.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de (huisartsen)zorg.
- Een beter inzicht te krijgen, door middel van onder meer het systematisch verzamelen van klachten, op tekortkomingen in de (huisartsen)zorg en het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
- Controle op en evaluatie van de onder d. verkregen gegevens, welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten (artikel 3):

- a. Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken en opgelost tussen en door klager en aangeklaagde.
- b. De toegang tot de klachtenregeling is voor klager laagdrempelig en kosteloos.
- c. Klager en aangeklaagde worden door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld schriftelijk en mondeling in elkaars aanwezigheid een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- d. Persoonlijke gegevens over klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Alle betrokkenen bij een procedure hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

2. Mogelijkheden en werkwijze klachtenregeling

Een goede relatie tussen arts en patiënt is belangrijk. Soms gebeuren er helaas dingen die deze relatie verstoren. Hieronder worden de mogelijkheden en werkwijze binnen deze klachtenregeling beschreven.

2.1 Er samen uitkomen

Het doel van de klachtenregeling is om zo snel en laagdrempelig mogelijk een klacht af te handelen. Klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de arts of andere zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Indien dit niet lukt, kan klager voor klachtopvang terecht bij de klachtenfunctionaris.

2.2 Klachtopvang en klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verzorgt de opvang van de klacht van klager. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, gaat zorgvuldig om met de privacy van zowel klager als aangeklaagde en heeft geheimhoudingsplicht. Dit geldt overigens voor alle betrokkenen. Het is de taak van de klachtenfunctionaris om klager te helpen de klacht te formuleren, raad te geven en bij te staan in het proces van afhandeling van de klacht. Als de klacht helder is, gaan klager en klachtenfunctionaris samen aan de slag om naar een oplossing te zoeken. Een optie waarvoor gekozen kan worden, is klachtenbemiddeling.

2.3 Klachtenbemiddeling

Klachtenbemiddeling door een klachtenfunctionaris vindt plaats conform het Protocol Klachtenbemiddeling. Veel klachten kunnen opgelost worden in een gesprek waar een onpartijdige bemiddelaar aan tafel zit. Bemiddeling gaat van start als zowel klager als arts als klachtenfunctionaris ervan overtuigd zijn dat bemiddeling kan leiden tot oplossing van de klacht. De klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar. Tijdens een bemiddelingsgesprek krijgen klager en arts de gelegenheid om toelichting te geven op de gebeurtenis(sen). Als het begrip over en weer groeit, ontstaat vaak weer een werkbare situatie. Het uiteindelijke doel van de bemiddeling is de relatie tussen klager en arts te herstellen.

2.4 Oordeel geformuleerd door arts

De arts is verplicht binnen 6 weken na het indienen van de schriftelijke klacht, de klager te informeren over zijn oordeel. Met oordeel wordt bedoeld, dat de arts schriftelijk aangeeft welke beslissingen hij over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en welke maatregel(en) hij eventueel neemt. De termijn van 6 weken kan maximaal verlengd worden met 4 weken, als de klager daarvan tijdig op de hoogte wordt gesteld. Indien beide partijen tevreden zijn over het oordeel, is de klacht daarmee afgedaan. Indien de klager niet tevreden is en de klachtprocedure wil voortzetten, dan is er sprake van een geschil.

2.5 Registratie klachten

In 2018 waren er 128 cliëntcontacten. Hiervan zijn 70 klachten door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. De resterende 58 klachten zijn door DOKh terugverwezen naar de arts òf de klacht werd niet doorgezet door klager òf de arts was niet aangesloten bij de klachtenregeling.

De klachten van de 128 cliëntcontacten waren gericht tegen:

Huisartsen*)	95
bedrijfsartsen	8
cosmetisch artsen	19
overige artsen	6

*) Betreft voornamelijk klachtbehandeling in de dagpraktijk.

De klachten van de 128 cliëntcontacten vonden plaats in de volgende regio's:

Amstelland en de Meerlanden	9
Amsterdam e.o.	8
Haarlemmermeer	3
Kop van Noord-Holland	9
Midden-Kennemerland	7
Noord-Kennemerland	12
Waterland	2
West-Friesland	7
Zaanland	11
Zuid-Kennemerland	15
Overige regio's	37
Onbekend	8

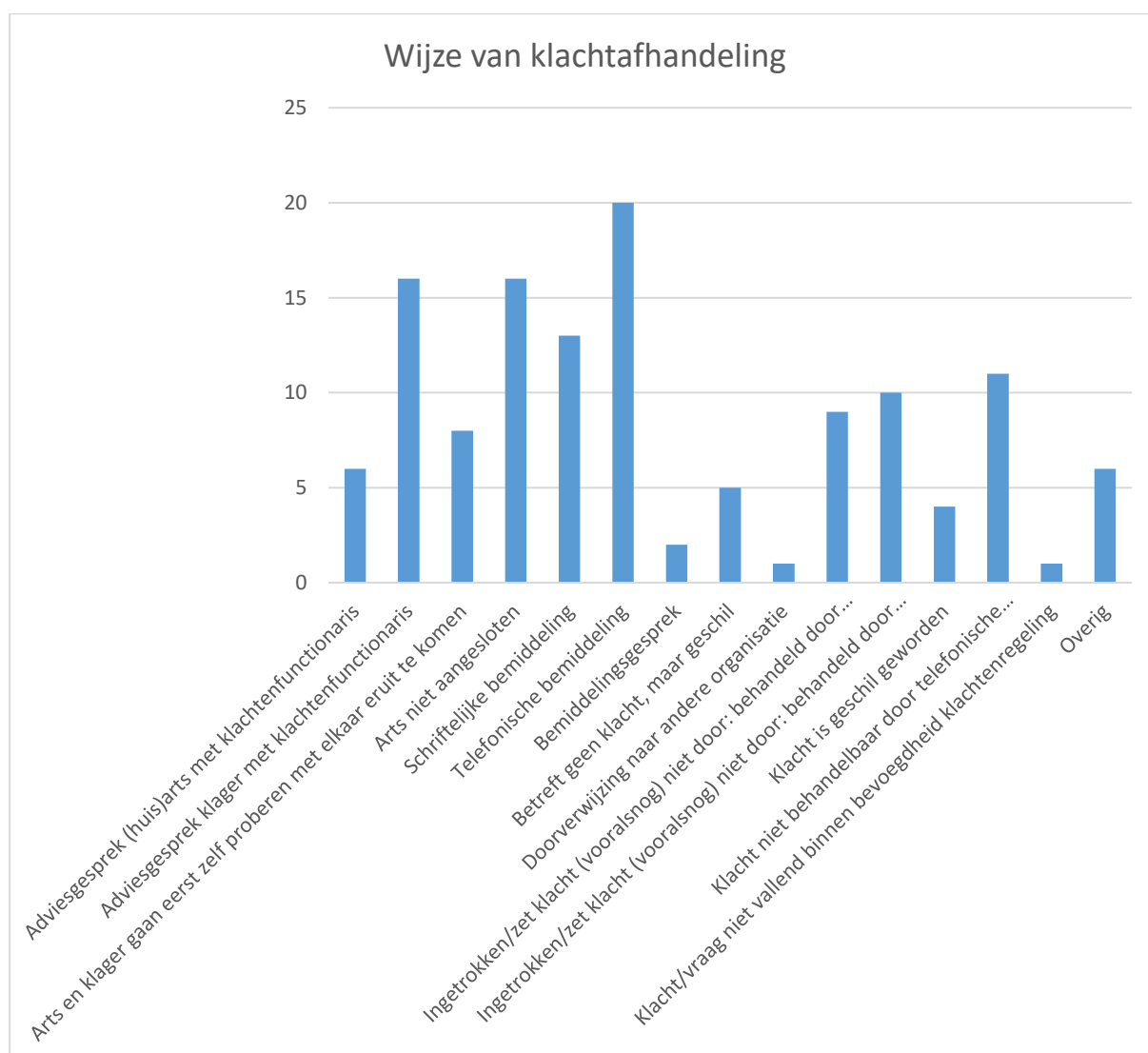
De aard van de klachten is onderverdeeld in Organisatorisch, Relatieve en Vaktechnisch. Een klacht kan uit meerdere aspecten bestaan.

De aard van de 70 klachten, die door de klachtenfunctionaris in behandeling zijn genomen, zoals door de klager beleefd betrof:

Organisatorische aspecten van zorg	18
Beschikbaarheid/bereikbaarheid	4
Informatievoorziening	1
Waarneming/vervanging	
Overname/overdracht	3
Dossiervoering	3
Klachtenprocedure	1
Overig	6
Relationele aspecten van zorg	26
Bejegening/communicatie	22
Interesse/betrokkenheid	4
Ongewenste intimiteiten	
Discriminatie	
Overig	1
Vaktechnische/medisch inhoudelijke aspecten van zorg	66
Diagnose/onderzoek	16
Behandeling/begeleiding/nazorg	30
Informatievoorziening	8
Consult/huisbezoek	3
Verwijzing	5
Medicatie	2
Overig	2
Geheimhouding/privacy	

De 128 cliëntcontacten zijn op de volgende manier behandeld. Wijzen van Klachtafhandeling:

Adviesgesprek (huis)arts met klachtenfunctionaris	6
Adviesgesprek klager met klachtenfunctionaris	16
Arts en klager gaan eerst zelf proberen met elkaar eruit te komen	8
Arts niet aangesloten	16
Schriftelijke bemiddeling	13
Telefonische bemiddeling	20
Bemiddelingsgesprek	2
Betreft geen klacht, maar geschil	5
Doorverwijzing naar andere organisatie	1
Ingetrokken/zet klacht (voorsnog) niet door: behandeld door klachtenfunctionaris	9
Ingetrokken/zet klacht (voorsnog) niet door: behandeld door secretariaat	10
Klacht is geschil geworden	4
Klacht niet behandelbaar door telefonische onbereikbaarheid/geen reactie klager	11
Klacht/vraag niet vallend binnen bevoegdheid klachtenregeling	1
Overig	6



2.6 Overzicht klachtenfunctionarissen

- Mevrouw P. Nep klachtenfunctionaris
- Mevrouw M. Verhoeven plaatsvervangend klachtenfunctionaris

De eerste telefonische klachttopvang wordt gedaan door:

- Mevrouw E.M. Luinge
- Mevrouw J. Lentz-Peters
- Mevrouw M. Groot
- Mevrouw F. Moerbeek

2.7 Wat viel op in 2018?

In 2018 is het aantal klagers dat eerst een oriënterend gesprek wil met de klachtenfunctionaris gestegen. Het ging om 16 klachten waarvan er 5 na dit gesprek zijn doorgezet. Tevens waren er 6 huisartsen die om een adviesgesprek vroegen met de klachtenfunctionaris. Deze gesprekken, zowel met patiënten/klagers als artsen, worden als service binnen de aansluiting klachtenregeling beschouwd.

Ook in 2018 heeft de afdeling Klachten & Geschillen te maken gehad met patiënten/klagers met psychische problemen. In een aantal gevallen resulteerde dat in verbaal geweld.

In 2017 was een opvallend aantal klachten ingediend over het uitspuiten van oren. DOKh heeft daarom in 2018 vijfmaal een gratis nascholing georganiseerd hierover voor huisartsen/assistentes die bij DOKh zijn aangesloten.

Dit jaar viel het op dat er een aantal klachten ingediend werden over de behandeling en verwijzing van een kind waarvan de ouders gescheiden zijn. Naar aanleiding hiervan zal door DOKh in 2019 een minisymposium worden georganiseerd. Daar zal dan ook worden ingegaan op bijv. wat te doen als een patiënt dement is en een bewindvoerder of een mentor heeft.

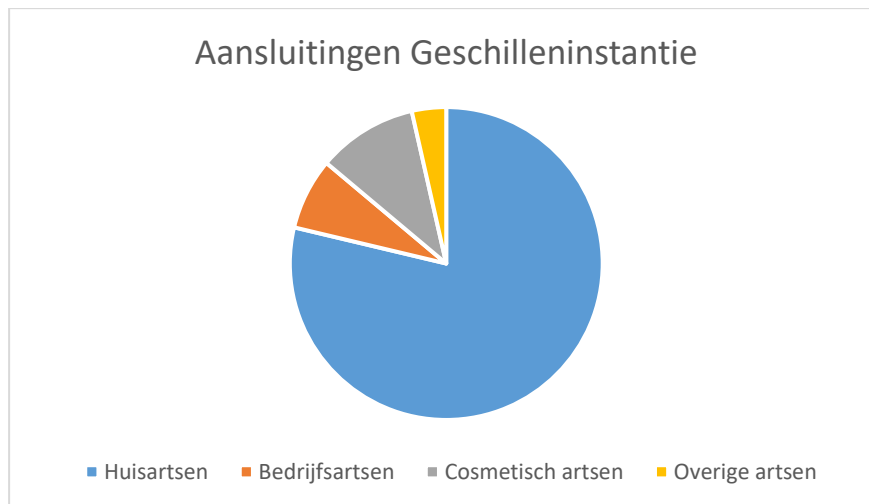
3. Geschilleninstantie

3.1 Aansluiting

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders zich uiterlijk per 1 januari 2017 aan te sluiten bij een Geschilleninstantie. Op 31 december 2018 waren in totaal 1325 zorgaanbieders bij de Geschilleninstantie van DOKh aangesloten. Het aantal aansluitingen is als volgt verdeeld:

huisartsen	1.043
bedrijfsartsen	98
cosmetisch artsen	137
overige artsen*)	47

*) Onder overige artsen vallen o.a. specialisten ouderengeneeskunde, plastisch chirurgen en arbo-artsen.



3.2 Samenstelling Geschilleninstantie

De Geschilleninstantie dient te bestaan uit een oneven aantal leden (inclusief de voorzitter) waarbij het aantal zorgaanbiederleden gelijk is aan het aantal patiëntenleden. De Geschilleninstantie bestaat tenminste uit één onafhankelijk voorzitter, één zorgaanbiederlid en één patiëntenlid. De leden van de Geschilleninstantie hebben allen één of meer plaatsvervangers. Tevens wordt de Geschilleninstantie in haar werkzaamheden ondersteund door een secretaris.

In 2018 bestond de Geschilleninstantie uit:

- | | |
|------------------------------|--|
| - Mr. M.M. van Weely | onafhankelijk voorzitter, tevens rechter |
| - Mr. drs. W.P. van der Haak | onafhankelijk voorzitter, tevens rechter |
| - Drs. A.M. Mathot | lid namens beroepsgroep huisartsen |
| - Mr. drs. C.K. van Sichem | lid namens beroepsgroep huisartsen |
| - H. Kosec | lid namens patiëntenorganisatie |
| - H. Sterke | lid namens instellingen huisartsenzorg |
| - I. Krul-Booij | lid namens instellingen huisartsenzorg |
| - P. Wijffels | lid namens cosmetisch artsen |
| - J. van Rappard | lid namens plastisch chirurgen |
| - Mr. R.M. van Diepen | secretaris |
| - Mr. M.B. Verkleij | secretaris |

Adviseur bij schadeclaims:

- Mr. H. van Lingen

4. Geschil

Als mensen een klacht hebben over hun arts, dan is het de bedoeling dat beide partijen er in eerste instantie samen uitkomen. Lukt dat niet, dan volgt meestal een bemiddeling. Vaak is dit afdoende om de klacht op te lossen en de relatie tussen de arts en de patiënt weer te herstellen. Wanneer dit niet lukt, kan klager ervoor kiezen de klachtprocedure voort te zetten en de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie. De klacht wordt dan een geschil.

4.1 Indienen geschil

Een geschil wordt pas in behandeling genomen door de Geschilleninstantie als het schriftelijk (per email) wordt ingediend. In de omschrijving van het geschil moet duidelijk zijn opgenomen:

- Naam van de klager.
- Als iemand namens een klager een geschil indient, welke relatie men tot deze persoon heeft.
- Of de klager contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris en een korte omschrijving van de uitkomst hiervan.
- Over wie het geschil gaat.
- Over welke behandeling, gedraging of bejegening men ontevreden is.

Indien nodig, helpt de klachtenfunctionaris, kosteloos, bij het schriftelijk indienen van het geschil. Wanneer men zich wil laten bijstaan bij de behandeling van het geschil, dan zijn deze kosten voor eigen rekening. Als het geschil ontvankelijk is verklaard en inhoudelijk zal worden behandeld, wordt klager een bedrag van € 50 griffierecht in rekening gebracht.

4.2 Behandeling van het geschil

Een geschil wordt behandeld door de Geschilleninstantie. Naast een rechter hebben in de Geschilleninstantie ook een arts en een patiëntenvertegenwoordiger zitting. De Geschilleninstantie wordt bijgestaan door een secretaris.

De voorzitter van de Geschilleninstantie beoordeelt het geschil op ontvankelijkheid. Vervolgens zal aangeklaagde verzocht worden om een schriftelijke reactie (verweerschrift). Wanneer het geschil “zittingsrijp” is, volgt een hoorzitting in het bijzijn van zowel klager als aangeklaagde met hun eventuele adviseurs. Binnen 6 maanden na het ontvankelijk verklaren van het geschil volgt een schriftelijke uitspraak over de gegrondheid van het geschil. Deze uitspraak is bindend voor beide partijen. De Geschilleninstantie is bevoegd een schadevergoeding van maximaal € 25.000 toe te kennen.

4.3 Registratie geschillen

In 2018 is één geschil ter zitting behandeld door de Geschilleninstantie. Het oordeel van de Geschilleninstantie in deze zaak was op vijf punten ongegrond en op één punt gegrond. De aard van het geschil bestond uit de volgende aspecten: vaktechnisch, organisatorisch en relationeel.

Daarnaast zijn in 2018 twee geschillen kennelijk niet ontvankelijk verklaard door de voorzitter van de Geschilleninstantie.

Alle geschillen zijn binnen de wettelijke termijn van 6 maanden afgehandeld.

4.4 Evaluatie procedure

Ongeveer drie maanden na afhandeling van het geschil ontvangen klager en aangeklaagde een enquête waarop zij hun ervaringen met de behandeling door de Geschilleninstantie kenbaar kunnen maken. In het geschil wat in 2018 door de Geschilleninstantie behandeld is, is de enquête alleen door de aangeklaagde geretourneerd.

4.5. Uitspraken

De uitspraken worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website www.dokh.nl onder het kopje Klachten en geschillen/Uitspraken.

5. Voorlichting

5.1 Folders

Artsen die zich aansluiten bij de klachtenregeling ontvangen de folder “Uw patiënt heeft een klacht. Wat nu?” bestemd voor de arts zelf en medewerkers. Hierin staat omschreven hoe de klachtprocedure tot en met de geschillenprocedure werkt en staan de rechten en de plichten omschreven die zorgverleners hebben. Daarnaast ontvangen artsen een aantal exemplaren van de patiëntenfolder “U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?”. Deze folder dient overhandigd te worden aan de patiënt indien deze een klacht heeft en arts en patiënt er samen niet uitkomen. De patiënt kan zich dan bij laten staan door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Geadviseerd wordt een exemplaar van deze folder in de wachtruimte neer te leggen of op te hangen.

Artsen die zich aansluiten bij de Geschilleninstantie ontvangen de folder “U heeft een geschil en bent aangesloten bij de Geschilleninstantie van DOKh.” bestemd voor de arts zelf en medewerkers. Hierin wordt de procedure rondom het geschil toegelicht. Daarnaast ontvangen artsen een aantal exemplaren van de patiëntenfolder “U heeft een geschil met uw arts. Wat nu?”. Deze folder behandelt de procedure indien de klacht van een patiënt overgaat in een geschil. Deze folder dient overhandigd te worden aan de patiënt indien deze niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht en de klacht wil voorleggen aan de Geschilleninstantie van DOKh.

De folders zijn te downloaden en te bestellen via de website www.dokh.nl en te vinden onder het kopje Klachten en geschillen/Zorgaanbieder/Folders en tekst t.b.v. website. Tevens staat hier een modeltekst om op de eigen website te plaatsen.

5.2 Reglementen en Algemene Voorwaarden

Het reglement van de klachtenregeling en het Protocol Klachtenbemiddeling zijn te vinden op de website www.dokh.nl onder het kopje Klachten en geschillen/ Zorgaanbieder/Procedure Klachtenregeling DOKh. Het reglement van de Geschilleninstantie is te vinden op de website www.dokh.nl onder het kopje Klachten en geschillen/Zorgaanbieder/Procedure Geschilleninstantie.

De Algemene Voorwaarden zijn te vinden onder het kopje Klachten en geschillen/Zorgaanbieder/ Algemene Voorwaarden.