

Er zijn verschillende mogelijkheden of wegen om een klacht in te dienen.

Iedere route heeft een ander doel. U kunt samen met de klachtenfunctionaris nagaan welk doel u nastreeft met het indienen van de klacht. Zo kunt u de route kiezen die het best aansluit bij uw behoefte.

Doel klacht: U wilt informatie over wat er gebeurd is en u wilt weten wat er gedaan wordt om herhaling te voorkomen. U wilt serieus genomen worden en u wilt dat er naar u geluisterd wordt.

Route: Een persoonlijk gesprek met de manager van het centrum en/of betrokken zorgverlener en uitleg over wat er is gebeurd is dan vaak de beste stap. Indien gewenst kan het gesprek tussen de zorgverlener en u voorbereid worden met de klachtenfunctionaris. U kunt de klachtenfunctionaris ook verzoeken om als onafhankelijk gespreksleider aanwezig te zijn bij het gesprek.

Doel klacht: U wilt informatie over wat er gebeurd is en u wilt weten wat er gedaan wordt om herhaling te voorkomen. U wilt serieus genomen worden en u wilt dat er naar u geluisterd wordt. Daarnaast wilt u een formeel oordeel van de zorgaanbieder: u wilt weten of deze uw klacht gegrond vindt.

Route: U dient een schriftelijke klacht in via centrummanager of klachtenfunctionaris en verzoekt om een oordeel over de gegrondheid van uw klacht. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris u helpen bij het op schrift zetten van uw klacht.

Doel klacht: U bent niet tevreden over het formele oordeel van de zorgaanbieder en U wilt nu een formele uitspraak van een onafhankelijke commissie over uw klacht.

Route: U kunt na ontvangst van het formele oordeel van de zorgaanbieder een klacht indienen bij de geschillencommissie waar het centrum bij aangesloten is. U dient dit binnen een jaar te doen. De kosten voor het indienen van een klacht bij deze commissie bedragen € 52.50 (2016). De geschilleninstantie voert haar taak uit door een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. De geschilleninstantie moet binnen uiterlijk zes maanden tot een uitspraak komen.

Doel klacht: U wilt de zorgaanbieder financieel aansprakelijk stellen voor een bedrag van maximaal €25.000.

Route: U kunt na ontvangst van het formele oordeel van de zorgaanbieder een schadevergoeding vragen, eventueel gecombineerd met een oordeel over de klacht, bij de geschillencommissie waar het centrum bij aangesloten is. U dient dit binnen een jaar te doen. De kosten voor het indienen van een klacht bij deze commissie bedragen € 52.50 (2016). De geschilleninstantie voert haar taak uit door een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. De geschilleninstantie moet binnen uiterlijk zes maanden tot een uitspraak komen.

Doel klacht: U wilt de zorgaanbieder financieel aansprakelijk stellen voor een onbepaald bedrag.

Route: Aansprakelijkheidsprocedure. Via een schriftelijke aansprakelijkstelling kunt u een verzoek om financiële genoegdoening voor de geleden schade bij de zorgaanbieder indienen. Dit wordt ook wel een claim genoemd. Meestal wordt de claim doorgestuurd naar de schadeverzekeraar van de zorginstelling die de claim verder, in overleg, afhandelt. Bij het bepalen van de aansprakelijkheid wordt beoordeeld of sprake is van verwijtbaar handelen en of er een oorzaak-gevolg verband is van het handelen met de ontstane schade. Na dit oordeel over de aansprakelijkheid kan een schikking of financiële schadevergoeding volgen. Het indienen van een claim is kosteloos. Indien u zich laat bijstaan door een jurist bij het indienen van een claim, zijn de kosten hiervoor voor uw rekening.

Doel klacht: U wilt de zorgaanbieder financieel aansprakelijk stellen voor een onbepaald bedrag.

Route: Civiele rechter. U kunt ook een schadevergoeding vorderen bij de civiele rechter. Juridische bijstand van zowel klager als aangeklaagde is verplicht als de vordering hoger dan € 10.000 is. Deze verplichte procesvertegenwoordiging kan alleen door een advocaat worden uitgevoerd (ervaren gespecialiseerde belangenbehartigers zijn onder andere te vinden via de verenigingen van gespecialiseerde advocaten (LSA en ASP) of via www.keurmerkletselschade.nl). De weg naar de civiele rechter is veelal een langdurig traject en de kosten zijn vaak hoog door de verplichte juridische bijstand.

Doel klacht: U wilt een onafhankelijk oordeel over de juistheid van het beroepsmatig/medisch handelen, u wilt een maatregel tegen de betrokken beroepsbeoefenaar.

Route: Tucht procedure. Er kan een schriftelijke tuchtklacht worden ingediend bij het regionaal tuchtcollege als de zorgaanbieder een BIG geregistreerd beroep heeft. Het doel van het tuchtrecht is niet primair genoegdoening van de patiënt, maar is het bewaken van de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Een tuchtprocedure is gericht op het handhaven van de normen en kwaliteitsmaatstaven in een bepaalde beroepsgroep. Bij gegrondverklaring kan het tuchtcollege aan de betrokken beroepsbeoefenaar een maatregel opleggen, zoals een waarschuwing, berisping, schorsing, of een gedeeltelijke of gehele ontzegging uit beroep. Ook een geldboete behoort tot de mogelijkheden. De maatregelen die het Tuchtcollege oplegt, zijn bindend. Hoger beroep tegen de uitspraak is mogelijk via het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het laten behandelen van de klacht door het tuchtcollege. Juridische bijstand is niet verplicht.

Doel klacht: U wilt dat de zorgaanbieder gestraft wordt.

Route: Strafprocedure. Patiënten kunnen het vermoeden van een strafbaar feit door een zorgverlener melden bij de politie door aangifte te doen. Bijvoorbeeld als er sprake is van opzet of schuld in de zin van grove nalatigheid, zoals dood door schuld. Het Openbaar Ministerie beslist of zij een strafrechtelijke procedure begint. Slachtofferhulp Nederland biedt slachtoffers via het slachtofferloket ondersteuning bij het verhalen van schade via bijv. het strafrechtelijk traject.

Doel klacht: U wilt kwaliteitsverbetering bij de betreffende zorgverlener tot stand brengen, u wilt uw slechte ervaringen met de zorgaanbieder en/of de klachtafhandeling van de zorgaanbieder delen, u wilt informatie.

Route: Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ). IGZ verwijst hier ook heen.

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/klachten>

Wanneer de klachtafhandeling door een zorginstelling niet goed verloopt kunnen mensen vanaf 1 juli 2014 terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ). Zij kunnen daar terecht voor advies en begeleiding wanneer ze klachten hebben over de kwaliteit van zorg. Het meldpunt heeft ook een ombudsfunctie die patiënten helpt bij het kiezen van de juiste route voor hun klacht of onvrede. Zorginstellingen zijn en blijven altijd zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Ook heeft het LMZ een taak ten aanzien van het monitoren van de voortgang van de afhandeling van klachten door de zorginstellingen en ook de burgerklachten die door de IGZ worden onderzocht.

Doel: U wilt informatie en advies over een letselschade zaak.

Route: Bemiddelingsloket van De Letselschade Raad.

<http://www.deletselschaderaad.nl/index.cfm?page=Bemiddelingsloket2>

Iedereen kan bij het Bemiddelingsloket terecht met vragen, klachten of (dreigende) geschillen rondom de behandeling van letselschadezaken. Het Bemiddelingsloket gaat niet in op de inhoud van de zaak.

Doel: U wilt onafhankelijke informatie en advies over het indienen van een klacht.

Route: Adviespunt Zorgbelang.

<http://adviespuntzorgbelang.nl/cliëntondersteuning-gezondheidszorg>

Patiënten/consumentenorganisaties (de NPCF, Slachtoffer in Beeld e.a.)

Ook patiënten en consumentenorganisaties informeren cliënten via diverse middelen over hun rechten en wat te doen als het misgaat (via website, brochure, NPCF patiëntveiligheidskaarten, en wegwijzer zorgklachten zoals die van de Consumentenbond).

Fonds Slachtofferhulp geeft via www.slachtofferwijzer.nl informatie over waar welke hulp beschikbaar is. De hulp kan praktisch, juridisch, financieel en/of emotioneel van aard zijn en is vooral een verwijzfunctie met links naar andere organisaties.

Daarnaast kunnen patiënten/cliënten hun ervaringen melden bij diverse meldpunten en loketten van bijv. de NPCF, regionale Zorgbelangorganisaties, Stichting De Ombudsman e.a. Sommige 'loketten', zoals Slachtoffer in Beeld, kunnen ook voorzien in de mogelijke behoefte van de patiënt om in contact te komen met degene die de onvrede heeft veroorzaakt. Ook kunnen ze desgewenst bemiddelen tussen partijen.