



Tuchtrecht in de gezondheidszorg



Een klacht

indienen

bij het

tuchtcollege

Wet BIG

Tuchtrecht in de gezondheidszorg

Een klacht indienen bij het tuchtcollege

*Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Rijswijk, november 1997*

1	Inleiding	3
2	Wie kunnen klagen bij het tuchtcollege?	4
3	Over wie kunt u klagen?	5
4	Waarover kunt u klagen?	6
5	De tuchtrechtprocedure	8
5.1	Hoe dient u een klacht in?	8
5.2	Waar dient u het klaagschrift in?	9
5.3	Vooronderzoek	9
5.4	Zitting	11
5.5	Uitspraak en publicatie	12
5.6	Hoe lang duurt de procedure?	13
5.7	Recht op bijstand	13
6	Wel of geen maatregel?	14
6.1	Uw klacht is gegrond	14
6.2	Uw klacht is niet-ontvankelijk of afgewezen	16
7	Hoger beroep	17
8	Wanneer waar klagen?	18
8.1	Een gesprek met de hulpverlener	18
8.2	Klachtencommissie	18
8.3	Klachtencommissie of tuchtcollege?	20
8.4	Schadevergoeding	20
8.5	Strafbare feiten: politie	20
8.6	Gelijktijdig meerdere mogelijkheden	21
9	Advies en informatie	21
10	Adressen	22



1 INLEIDING

Zorgvuldigheid is in de gezondheidszorg belangrijk. Aan beroepsbeoefenaren als artsen, tandartsen en verpleegkundigen worden veel eisen gesteld om die zorgvuldigheid te bewerkstelligen. Eisen op medisch-technisch gebied, maar ook wat betreft de omgang met patiënten en hun familieleden. Hulpverleners beschikken over persoonlijke informatie van hun patiënten. Daar moeten ze vertrouwelijk mee omgaan.

Er zijn verschillende manieren om de zorgvuldigheid te bewaken of te toetsen. Eén daarvan is het tuchtrecht.

Het tuchtrecht heeft tot doel de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg te toetsen. Als u van mening bent dat er tijdens een behandeling iets is misgegaan, kunt u daarover een klacht indienen bij een tuchtcollege. Naar aanleiding van die klacht kan het college de betrokken beroepsbeoefenaar een maatregel opleggen, bijvoorbeeld een berisping. In het uiterste geval wordt het de hulpverlener verboden nog langer zijn beroep uit te oefenen onder het gebruik van zijn titel. Verder kan van een uitspraak ook een voorlichtende en leerzame werking uitgaan naar andere beroepsbeoefenaren.

De tuchtregels staan in de Wet beroepen in de individuele gezondheidszorg (de Wet BIG). De Wet BIG bevat regels voor zorgverlening door beroepsbeoefenaren en heeft tot doel de bevordering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en de bescherming van de patiënt.

Vanaf 1 december 1997 vervangen de tuchtregels in de Wet BIG de Medische Tuchtwet uit 1928.

Uw belangen als patiënt zijn in de tuchtregels gewaarborgd. Zo zijn de zittingen van het tuchtcollege in principe openbaar en heeft u het recht gehoord te worden tijdens het vooronderzoek en de zitting.

Overigens vallen met de Wet BIG meer beroepsgroepen onder het vernieuwde tuchtrecht (acht in plaats van vier) en komen er meer juristen en minder beroepsbeoefenaren in de tuchtcolleges.

Deze brochure gaat uitgebreid in op de nieuwe tuchtregels. Daarbij komen vooral praktische zaken aan de orde, zoals de inhoud van het klaagschrift, de procedure en uw recht op bijstand en vertegenwoordiging. Een klacht indienen bij het tuchtcollege is niet de enige en ook niet altijd de beste mogelijkheid om uw onvrede kenbaar te maken. Meestal zal een recht-

streeks gesprek met uw hulpverlener voor een oplossing kunnen zorgen. In andere gevallen kunt u het beste een klacht indienen bij de klachtencommissie van de zorginstelling, zoals het ziekenhuis, het verpleeghuis, of de thuiszorgorganisatie. Misschien wilt u weten of u recht heeft op een schadevergoeding. In hoofdstuk 8 vindt u de verschillende mogelijkheden op een rij.



2 WIE KUNNEN KLAGEN BIJ HET TUCHTCOLLEGE?

U heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen over een behandeling die u zelf heeft ondergaan. U bent dan 'rechtstreeks belanghebbende'. De partner, de ouders (of wettelijke vertegenwoordigers) en andere familieleden van de patiënt zijn ook rechtstreeks belanghebbenden die bij het tuchtcollege kunnen klagen. Ook een beroepsbeoefenaar heeft in sommige gevallen het recht om als rechtstreeks belanghebbende een klacht in te dienen. Bijvoorbeeld als hij vindt dat door onzorgvuldig handelen van een collega het resultaat van zijn eigen werk in gevaar is gekomen.

Er zijn vier partijen die niet rechtstreeks belanghebbend zijn, maar wel een klacht bij het tuchtcollege mogen indienen:

- De inspecteurs van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, die namens de overheid de kwaliteit van de gezondheidszorg bewaken, kunnen bij het tuchtcollege een klacht indienen.
- Als een beroepsbeoefenaar, bijvoorbeeld een verpleegkundige, een opdracht onjuist heeft uitgevoerd, heeft ook de opdrachtgever (vaak een arts) de mogelijkheid daarover te klagen bij het tuchtcollege.
- De zorginstelling waar de beroepsbeoefenaar werkt, kan een klacht indienen bij het tuchtcollege.
- Tenslotte kan ook de ziektekostenverzekeraar waarbij de beroepsbeoefenaar staat ingeschreven, een klacht indienen bij het tuchtcollege.



3 OVER WIE KUNT U KLAGEN?

De volgende acht beroepsgroepen vallen onder het wettelijk tuchtrecht:

- artsen (bijvoorbeeld huisartsen en medisch-specialisten zoals chirurgen en psychiaters)
- tandartsen
- apothekers
- verloskundigen
- fysiotherapeuten
- verpleegkundigen
- psychotherapeuten
- gezondheidszorgpsychologen.

De titels van deze acht beroepen zijn wettelijk beschermd. Een beroepsbeoefenaar mag zo'n titel alleen voeren als hij of zij zich heeft laten inschrijven in het BIG-register dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg namens de minister van VWS bijhoudt. Registratie vindt alleen plaats met het diploma van een opleiding die aan bepaalde eisen voldoet. U kunt bij een tuchtcollege klagen over alle beroepsbeoefenaren die in het BIG-register staan ingeschreven of daar in het register ingeschreven waren ten tijde van het voorval waarover u klaagt.

Met klachten over andere hulpverleners in de gezondheidszorg, bijvoorbeeld een ouderenverzorger of diëtist kunt u niet bij het tuchtcollege terecht. Ook deze beroepsbeoefenaren moeten echter aan kwaliteitseisen voldoen. Zo moet u goed geïnformeerd zijn over de gevolgen van een behandeling, mag niemand een patiënt gezondheidsschade toebrengen en is uw dossier vertrouwelijk. In hoofdstuk 8 leest u welke mogelijkheden er voor u open staan om een klacht in te dienen over een beroepsbeoefenaar die niet onder het tuchtrecht valt.



4 WAAROVER KUNT U KLAGEN?

Een hulpverlener moet zorgvuldig te werk gaan. In een groot aantal wetten, opleidingseisen en protocollen is vastgelegd waaraan de hulpverlener zich moet houden. Niet alleen op medisch-inhoudelijk vlak, maar ook in de omgang met u en uw familie. De Wet BIG kent voor de acht geregistreerde beroepen twee tuchtnormen, die aangeven wanneer een beroepsbeoefenaar niet zorgvuldig handelt en klagen bij een tuchtcollege dus gerechtvaardigd is.

1 **De eerste tuchtnorm luidt:**

Handelen of nalaten van handelen in strijd met de zorg die de geregistreerde zorgverlener behoort te betrachten ten opzichte van de patiënt en de naaste betrekkingen van de patiënt.

In de praktijk betekent deze eerste en belangrijkste tuchtnorm dat u bij het tuchtcollege over zeer uiteenlopende zaken kunt klagen.

Enkele voorbeelden:

- een verkeerde of te late diagnose;
- onvoldoende informatie verstrekken over uw behandeling, de gevolgen van die behandeling en eventuele alternatieven;
- een chirurgische fout;
- voorschrijven of verstrekken van de verkeerde medicijnen;
- schenden van het beroepsgeheim;
- ten onrechte niet doorverwijzen naar een andere hulpverlener;
- seksuele intimidatie.

2 **De tweede tuchtnorm luidt:**

Enig ander handelen of nalaten als geregistreerde zorgverlener in strijd met het belang van een goede uitoefening van individuele gezondheidszorg.

Deze norm is niet zozeer van belang voor de relatie die u als patiënt heeft met de hulpverlener, maar waarborgt de zorgvuldigheid van de beroepsbeoefenaar op een aantal andere gebieden. Voorbeelden zijn:

- weigeren deel te nemen aan een waarnemingsregeling;
- onjuist optreden in de media, bijvoorbeeld het onnodig creëren van onrust onder burgers over de verspreiding van een mogelijke epidemie;



- door een beroepsbeoefenaar onjuist declareren van rekeningen bij een ziektekostenverzekeraar.

Voor alle duidelijkheid: naast de hierboven genoemde voorbeelden kunnen ook tal van andere situaties onder (één van) de twee tuchtnormen vallen.



5 DE TUCHTRECHTPROCEDURE

Dit hoofdstuk gaat in op de procedure die wordt gevolgd als u besluit een klacht in te dienen bij het tuchtcollege. Achtereenvolgens krijgt u informatie over het klaagschrift, het vooronderzoek, de zitting van het tuchtcollege en de uitspraak. Tot slot worden enkele aanvullende zaken behandeld, zoals de duur van een tuchtrechtprocedure en uw recht op bijstand en vertegenwoordiging.

5.1 Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht bij het tuchtcollege uitsluitend schriftelijk indienen. Dat mag tot tien jaar na het voorval waarover u wilt klagen. In een klaagschrift neemt u in ieder geval op:

- uw naam, voornamen en adres;
- de naam, het werkadres en eventueel het woonadres van degene waarover u klaagt;
- de formulering van de klacht, zoveel mogelijk voorzien van de data, feiten en argumenten waarop die klacht berust;
- als de klacht niet gaat over een behandeling die u zelf heeft ondergaan: naam en adres van de patiënt; het belang dat u bij het onderwerp van de klacht heeft (u bent bijvoorbeeld de partner of de ouder van de patiënt);
- ondertekening door uzelf of de door u gemachtigde, bijvoorbeeld een advocaat. Is de gemachtigde geen advocaat, dan moet de klager een schriftelijke, door hem ondertekende machtiging met het klaagschrift meesturen.

U kunt het tuchtcollege vragen om u een voorgedrukt model van een klaagschrift toe te sturen. Overigens bent u dan niet verplicht van dit model gebruik te maken. De adressen van de regionale tuchtcolleges vindt u in hoofdstuk 10.

Als collega-beroepsbeoefenaren, of vertegenwoordigers van de zorginstelling waar de aangeklaagde werkt, klagen over een niet (goed) uitgevoerde opdracht, moeten zij in het klaagschrift ook hun werkverhouding tot de hulpverlener aangeven. Inspecteurs voor de gezondheidszorg kunnen het tuchtcollege verzoeken een zaak met spoed te behandelen.

5.2 Waar dient u het klaagschrift in?

Het klaagschrift stuurt u naar het tuchtcollege in de regio waar de beroepsbeoefenaar woont. Er zijn vijf regionale tuchtcolleges die ieder een aantal provincies bestrijken (in hoofdstuk 10 vindt u de adressen):

- Tuchtcollege Groningen: Groningen, Friesland en Drenthe;
- Tuchtcollege Zwolle: Overijssel, Flevoland en Gelderland;
- Tuchtcollege Amsterdam: Noord-Holland en Utrecht;
- Tuchtcollege Den Haag: Zuid-Holland en Zeeland;
- Tuchtcollege Eindhoven; Noord-Brabant en Limburg.

De secretaris van het tuchtcollege stuurt een afschrift van het klaagschrift naar de beroepsbeoefenaar waarover u klaagt.

5.3 Vooronderzoek

Voorafgaand aan de zitting doet een lid van het tuchtcollege of de secretaris een uitgebreid vooronderzoek. Tijdens het vooronderzoek wordt extra informatie verzameld ten behoeve van de zitting en wordt getoetst of het college uw klacht wel kan behandelen. Daartoe kan de vooronderzoeker getuigen en deskundigen oproepen (zij zijn verplicht om te verschijnen), de inspecteur van de gezondheidszorg om informatie vragen, maar bijvoorbeeld ook in een zorginstelling gaan kijken.

U wordt tijdens het vooronderzoek altijd in de gelegenheid gesteld om uw visie op de zaak te geven. De aangeklaagde beroepsbeoefenaar overigens ook. Soms is de vooronderzoeker na die gesprekken van mening dat er tussen u en de hulpverlener ruimte bestaat voor overeenstemming. Bijvoorbeeld als het gaat om een reeks van simpele misverstanden. Hij kan dan voorstellen te komen tot een 'minnelijke oplossing'. Zo'n oplossing komt alleen tot stand als beide partijen akkoord zijn met een schriftelijke tekst en die hebben ondertekend. U trekt dan de klacht in en een rechtszitting is overbodig.



Overigens kunt u op ieder moment van de tuchtrechtprocedure uw klacht intrekken. Dit wil niet altijd zeggen dat de klacht niet verder wordt behandeld. Het tuchtcollege heeft namelijk de mogelijkheid om de procedure voort te zetten, als het vindt dat daarmee het algemeen belang is gediend.

Na afloop van het vooronderzoek zijn er verschillende mogelijkheden:

- De klacht wordt (vergezeld van de in het onderzoek verzamelde informatie) verwezen naar de zitting van het tuchtcollege.
- U bent 'niet-ontvankelijk' verklaard in uw klacht. Het tuchtcollege is dan van mening dat de zaak niet verder door haar behandeld kan worden. Bijvoorbeeld omdat u heeft geklaagd over een niet-geregistreerde beroepsbeoefenaar.
- De klacht is 'kennelijk ongegrond' of 'van onvoldoende gewicht'. Het tuchtcollege komt dan op basis van de stukken en het vooronderzoek al tot de conclusie dat niet met voldoende zekerheid vaststaat dat degene waarover u klaagt verwijtbaar heeft gehandeld. Het college kan ook oordelen dat uw klacht te licht is om te leiden tot een tuchtmaatregel. In beide gevallen zal het tuchtcollege de klacht afwijzen en vindt er geen zitting meer plaats.

5.4 Zitting

Tenminste drie weken van tevoren krijgt u van het tuchtcollege een uitnodiging voor de zitting. U wordt ruim voor de zittingsdatum in de gelegenheid gesteld alle processtukken te bekijken. Daarop bestaat één uitzondering: alleen uw advocaat of een door u gemachtigde die arts is, mogen stukken inzien die de persoonlijke levenssfeer raken van anderen dan u zelf of de aangeklaagde.

U bent overigens niet verplicht om op de zitting te verschijnen.

De zittingen van het college zijn openbaar en dus voor publiek én pers toegankelijk. Als daarvoor belangrijke redenen zijn, kan het tuchtcollege besluiten de zitting achter gesloten deuren te houden. Tijdens de zitting krijgt u altijd de gelegenheid om gehoord te worden. Verder heeft u (of uw advocaat) net als het college en de aangeklaagde de mogelijkheid getuigen en deskundigen op te roepen. Getuigen en deskundigen zijn verplicht om te verschijnen. Via de voorzitter kunt u hen en de aangeklaagde hulpverlener vragen stellen.

Het tuchtcollege bestaat normaal gesproken uit vijf leden. De voorzitter is een jurist, verder zitten in het college een tweede jurist en drie leden met hetzelfde beroep als de aangeklaagde hulpverlener. Bij eenvoudige zaken kan het college bestaan uit drie personen: één jurist (de voorzitter) en twee beroepsbeoefenaren.

5.5 Uitspraak en publicatie

Uiterlijk twee maanden na de zitting doet het tuchtcollege uitspraak. In bijna alle gevallen vindt die in het openbaar plaats. Naam en woonplaats van de aangeklaagde worden daarbij vermeld. In zijn uitspraak gaat het college uitgebreid in op de zaak. U hoort dus niet alleen tot welk eindoordeel het college is gekomen, maar ook welke argumenten aan die beslissing ten grondslag liggen. In hoofdstuk 6 worden de mogelijke uitkomsten besproken.

De uitspraak wordt op schrift gesteld en binnen een week verzonden naar de klager, de aangeklaagde beroepsbeoefenaar, de inspecteur voor de gezondheidszorg en het Centraal Tuchtcollege. In dit document wordt ook het werkadres van de aangeklaagde -voor zover bekend- vermeld.

Soms is de uitspraak over uw klacht van belang voor andere patiënten, beroepsbeoefenaren of juristen. Zo kan een oordeel van het tuchtcollege leerzaam zijn voor collega's van de aangeklaagde. Het college heeft daarom de mogelijkheid de tekst van de eindbeslissing in anonieme vorm te publiceren in de Staatscourant en aan te bieden aan kranten, vakbladen en tijdschriften. Omdat de zitting en de uitspraak in de regel in het openbaar plaatsvinden, zal voor sommige zaken aandacht van de media bestaan.

Het tuchtcollege kan een maatregel opleggen die gevolgen heeft voor de inschrijving van de beroepsbeoefenaar in het BIG-register, bijvoorbeeld een tijdelijke schorsing of een definitieve verwijdering uit het register. In dat geval zal de minister van Volksgezondheid naam en woonplaats van de betreffende beroepsbeoefenaar laten publiceren in de Staatscourant en in dag- en weekbladen die worden gelezen in het gebied waar de hulpverlener zijn beroep uitoefent. Ook de zorginstelling waar de betrokkene werkt, wordt op de hoogte gesteld.

5.6 Hoe lang duurt de procedure?

Het is moeilijk in te schatten hoe lang de procedure -van het indienen van een klaagschrift tot en met de uitspraak- duurt. Zo zal bijvoorbeeld het vooronderzoek in een ingewikkelde zaak, waarbij getuigen en deskundigen gehoord moeten worden, veel tijd kosten. U kunt er in ieder geval van uitgaan dat de gehele procedure tenminste een half jaar (en vaak langer) in beslag neemt. Alleen als de inspecteur voor de gezondheidszorg het college vraagt om een spoedbehandeling (kort geding) is een snellere afhandeling mogelijk. Bijvoorbeeld omdat er gevaar is voor andere patiënten en uitstel van een maatregel volgens de inspecteur niet verantwoord is.

5.7 Recht op bijstand

Zowel de klager als de aangeklaagde beroepsbeoefenaar heeft recht op juridische bijstand of vertegenwoordiging. Een raadsman kan u bijstaan met juridisch advies. Hij kan u adviseren een bepaalde deskundige op te laten roepen of helpen bij het opstellen van een klaagschrift.

Bij vertegenwoordiging treedt iemand namens u op gedurende de procedure. Veel mensen laten zich vertegenwoordigen door een advocaat, maar via een schriftelijke machtiging is ook vertegenwoordiging door bijvoorbeeld een arts of familielid mogelijk.

De tuchtrechtprocedure is gratis, behalve als u zelf getuigen en/of deskundigen laat oproepen. Hun schadeloosstelling komt dan voor uw rekening. Ook het inhuren van een advocaat voor bijstand of vertegenwoordiging kost natuurlijk geld. In sommige gevallen heeft u echter recht op een 'toegevoegd advocaat'. Dan neemt de overheid (een gedeelte van) die kosten voor haar rekening. Informatie daarover kunt vinden bij de bureaus voor rechtshulp en in de brochure 'U wilt rechtsbijstand' van het ministerie van Justitie. Adressen kunt u opvragen bij de Vereniging van Rechtsbijstandsinstellingen (zie voor het adres hoofdstuk 10).



6 WEL OF GEEN MAATREGEL?

6.1 Uw klacht is gegrond

Als het tuchtcollege het met de klacht eens is (uw klacht is gegrond), legt het een maatregel op aan de beroepsbeoefenaar. Hieronder worden de zes mogelijke maatregelen genoemd.

1 **Waarschuwing**

De beroepsbeoefenaar wordt er op gewezen dat zijn gedrag (ten opzichte van de patiënt) onjuist was. De waarschuwing is de lichtste maatregel en is voorlichtend en corrigerend van aard.

2 **Berisping**

Het college veroordeelt het gedrag van de hulpverlener. Hij heeft ernstig verwijtbaar gehandeld en wordt daarvoor terechtgewezen.

3 **Geldboete**

De beroepsbeoefenaar moet een boete van maximaal f 10.000,- betalen aan de Staat der Nederlanden.

4 **Schorsing**

De registratie van de beroepsbeoefenaar wordt voor maximaal één jaar geschorst. Gedurende die periode mag hij zijn titel niet gebruiken en verliest hij dus ook de daaraan verbonden rechten, zoals het op eigen initiatief verrichten van voorbehouden handelingen. Deze maatregel kan ook in combinatie met een geldboete worden opgelegd.

5 **Gedeeltelijke ontzegging het beroep uit te oefenen**

De beroepsbeoefenaar blijft wel geregistreerd staan, maar mag bepaalde handelingen niet meer verrichten. Welke dat zijn wordt in het register aangetekend. Zo kan het een huisarts verboden worden nog langer bevallingen te leiden, terwijl hij andere werkzaamheden als arts mag blijven uitvoeren.

6 **Schrappen uit het register**

De beroepsbeoefenaar wordt geschrapt uit het register. Hij raakt zijn titel kwijt en mag het beroep niet langer onder die titel uitoefenen. Gebruikt hij de titel of de daaraan verbonden rechten toch, dan is hij strafbaar.



Soms legt het college een schorsing voorwaardelijk op. De schorsing wordt dan alleen van kracht als de beroepsbeoefenaar niet aan bepaalde voorwaarden voldoet. Het college kan bijvoorbeeld eisen dat hij een bijscholingscursus volgt of gedurende een proeftijd niet weer dezelfde fout maakt. Van de schorsing, eventuele bijbehorende voorwaarden en de gedeeltelijke ontzegging om een beroep uit te oefenen, wordt een aantekening gemaakt in het BIG-register.

De vier zwaarste maatregelen (3 t/m 6) gaan pas in als een eventuele behandeling in hoger beroep is afgerond. In het belang van de volksgezondheid kan het tuchtcollege echter een voorlopige maatregel nemen, die direct van kracht wordt. Zo is in afwachting van de beslissing in hoger beroep een tijdelijke schorsing van de beroepsbeoefenaar mogelijk.

Soms stuit het tuchtcollege in de loop van de behandeling van een klacht op gedragingen waarover niet is geklaagd, maar die de beroepsbeoefenaar wel verweten kunnen worden. Het college kan ook op grond daarvan een maatregel opleggen.

6.2 Uw klacht is niet-ontvankelijk of afgewezen

Wanneer het tuchtcollege uw klacht niet-ontvankelijk verklaart, vindt het zich niet bevoegd om erover te oordelen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als u een schadevergoeding eist (daarover beslist niet het tuchtcollege, maar de civiele rechter) of als u klaagt over een niet-geregistreerde beroepsbeoefenaar.

Als het college tot de conclusie komt dat niet met voldoende zekerheid vaststaat dat de aangeklaagde beroepsbeoefenaar verwijtbaar heeft gehandeld, wijst het de klacht af.

Zowel bij een niet-ontvankelijk verklaring als een afwijzing volgen er geen maatregelen tegen de beroepsbeoefenaar.



7 HOGER BEROEP

Als uw klacht niet-ontvankelijk is verklaard of is afgewezen, kunt u bij het Centraal Tuchtcollege tegen die uitspraak hoger beroep instellen. Het is dus niet mogelijk beroep in te stellen als u de maatregel die aan de beroepsbeoefenaar opgelegd is te licht vindt. De hulpverlener heeft altijd het recht om hoger beroep in te stellen; het gaat immers om een maatregel die direct op hem betrekking heeft. Ook de inspecteur voor de gezondheidszorg heeft altijd het recht in hoger beroep te gaan tegen een eindbeslissing van het tuchtcollege.

U gaat in hoger beroep tegen een uitspraak door een zogeheten beroepsschrift in te dienen. Daarin vermeldt u in ieder geval uw naam en adres, de beslissing waartegen u in beroep gaat en een zo uitgebreid mogelijke argumentatie. Vergeet ook niet het beroepsschrift te ondertekenen. U moet het beroepsschrift binnen dertig dagen na verzending van de uitspraak indienen bij het tuchtcollege dat die uitspraak deed (dus niet bij het Centraal Tuchtcollege).

De procedure in hoger beroep is vrijwel gelijk aan de behandeling bij een regionaal tuchtcollege. Zo zijn de zittingen en de uitspraak van het Centraal Tuchtcollege in de regel openbaar. Een belangrijk verschil betreft het vooronderzoek. Dat is in hoger beroep niet verplicht. Ook de samenstelling van het Centraal Tuchtcollege is anders: het college bestaat uit drie juristen (waaronder de voorzitter) en twee beroepsbeoefenaren.



8 WANNEER WAAR KLAGEN?

Onvrede over een medische behandeling kunt u op verschillende manieren aan de orde stellen. Een klacht indienen bij het tuchtcollege is daar één van, maar zeker niet de enige. Het kiezen van de juiste weg is -zowel voor u persoonlijk als op juridische gronden- afhankelijk van de aard van uw klacht én het doel dat u wilt bereiken. Hieronder wordt ingegaan op de verschillende mogelijkheden.

8.1 Een gesprek met de hulpverlener

In veel gevallen is uw klacht in een direct gesprek met de hulpverlener op te lossen. Wellicht weet hij niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als hij daarop gewezen wordt. Als u bijvoorbeeld al een paar dagen door een verpleegkundige op een voor u pijnlijke manier uit bed wordt geholpen, zal één opmerking waarschijnlijk voldoende zijn.

Ook ná een behandeling kan het nuttig zijn om een hulpverlener op uw onvrede te wijzen. Zeker als u regelmatig met hem te maken heeft (bijvoorbeeld de huisarts) en soortgelijke problemen in de toekomst wilt voorkomen.

8.2 Klachtencommissie

Biedt een gesprek met uw hulpverlener geen bevredigende oplossing of bespreekt u de klacht liever niet rechtstreeks met hem, dan kunt u terecht bij een klachtencommissie. Niet alleen in alle zorginstellingen functioneert zo'n commissie, ook buiten een instelling werkende beroepsbeoefenaren zoals huisartsen of oefentherapeuten zijn verplicht een commissie in te stellen die klachten tegen hen behandelt.

Bij een klachtencommissie kunt u een klacht indienen over alle aspecten van de zorgverlening. Daarbij hoeft het niet per se om een medische fout te gaan. Ook met klachten over bejegening of zelfs over het eten in de zorginstelling kunt u bij de commissie terecht. Die onderzoekt uw klacht en heeft (als ze de klacht gegrond vindt) de mogelijkheid om aanbevelingen te doen. De instelling of hulpverlener moet binnen een maand laten weten of er naar aanleiding van die aanbevelingen maatregelen worden genomen. Zij zijn daar echter niet toe verplicht.



8.3 Klachtencommissie of tuchtcollege?

Er zijn belangrijke verschillen tussen het tuchtcollege en de klachtencommissie. Het tuchtrecht heeft primair tot doel de kwaliteit van de medische beroepsuitoefening te bewaken en niet om in uw persoonlijke geval een oplossing te bieden. De vraag voor het tuchtcollege is niet zozeer 'Heeft de indiener van een klacht gelijk?' maar 'Is de hulpverlener tekortgeschoten?'. Niettemin kunt u een maatregel van het tuchtcollege tegen een beroepsbeoefenaar natuurlijk als genoegdoening ervaren.

Een ander verschil is dat alle zorginstellingen en hulpverleners over een klachtencommissie dienen te beschikken, terwijl u bij het tuchtcollege alleen over acht beroepsgroepen kunt klagen (zie hoofdstuk 3). De maatregelen van het tuchtcollege zijn echter bindend; hoewel ze serieus worden genomen, zijn de aanbevelingen van een klachtencommissie dat niet.

8.4 Schadevergoeding

Tuchtcolleges en klachtencommissies hebben geen bevoegdheid een uitspraak te doen over een schadevergoeding. Als u door een fout tijdens de behandeling schade hebt geleden kunt u in eerste instantie proberen een schaderegeling te treffen met (de verzekeraar van) de hulpverlener of de instelling waarvoor hij werkt. Als de fout erkend wordt, zal dit waarschijnlijk geen probleem zijn.

Lukt dit niet, dan heeft u de mogelijkheid bij de civiele rechter een schadevergoeding te eisen. De rechter oordeelt of de hulpverlener (of instelling) inderdaad aansprakelijk is voor de geleden schade en bepaalt vervolgens de hoogte van de vergoeding. Houdt u er wel rekening mee dat de kosten van een civiele procedure flink kunnen oplopen.

Voor een aantal ziekenhuizen in ons land behandelt de Geschillencommissie Ziekenhuizen bij wijze van experiment geschillen over schadeclaims tot f 7500,-.

8.5 Strafbare feiten: politie

Net als iedere andere burger vallen hulpverleners onder het strafrecht. In zeldzame gevallen maakt een hulpverlener zich tijdens de behandeling schuldig aan een strafbaar feit, bijvoorbeeld een zedenmisdrijf. Ook de Wet BIG kent strafbepalingen. Zo is het bijvoorbeeld strafbaar om ten onrechte een wettelijk beschermde titel te voeren (iemand mag zich bijvoorbeeld

niet als arts voordoen als hij niet in het BIG-register voor artsen staat ingeschreven). Ook het veroorzaken van (een aanmerkelijke kans op) schade aan iemands gezondheid door ondeskundig te handelen is een strafbaar feit.

Als u meent dat er sprake is van strafbare feiten kunt u het beste aangifte doen bij de politie. Die maakt daarvan proces-verbaal op en stuurt het naar de officier van justitie. De officier bepaalt vervolgens of de zaak aan de strafrechter wordt voorgelegd. Die kan de betrokken hulpverlener beboeten of in het uiterste geval veroordelen tot een gevangenisstraf.

8.6 Gelijktijdig meerdere mogelijkheden

Het is uiteindelijk aan uzelf om te beslissen waar en op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar maakt. Daarbij hoeven de verschillende mogelijkheden elkaar niet uit te sluiten. U kunt bijvoorbeeld bij het tuchtcollege een klacht indienen over een beroepsbeoefenaar en tegelijkertijd, of na de behandeling van de zaak, bij de civiele rechter een schadevergoeding eisen. Soms kunt u met een klacht ook terecht bij de beroepsvereniging van de hulpverlener. Een aantal van die verenigingen heeft zelfs een eigen tuchtrecht. Dit verenigingstuchtrecht is niet gebaseerd op de Wet BIG en de uitspraken hebben dus geen gevolgen voor bijvoorbeeld de inschrijving in het register. Wel kan de bemoeienis van de beroepsvereniging er aan bijdragen dat uw klacht wordt opgelost.



9 ADVIES EN INFORMATIE

Zorgvuldigheid is in de gezondheidszorg van levensbelang. Daarom is het belangrijk dat de kwaliteit van de beroepsuitoefening gewaarborgd blijft en dat -waar nodig- maatregelen worden genomen. Uw klacht kan daar een bijdrage aan leveren.

Vindt u het moeilijk uw onvrede aan de orde te stellen of twijfelt u aan de manier waarop dat het beste kan? Neem dan voor informatie en advies contact op met het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) van het patiëntenplatform in uw regio. Het IKG kan u desgewenst ook bijstaan tijdens de procedure.

10 ADRESSEN

TUCHTCOLLEGES GEZONDHEIDSZORG

Tuchtcollege Groningen

(Groningen, Friesland en Drenthe)

Oude Ebbingestraat 91
9712 HG Groningen
Telefoon: 050 314 06 40

Tuchtcollege Zwolle

(Overijssel, Flevoland en Gelderland)

Postbus 10067
8000 GB Zwolle
Telefoon: 038 428 94 11

Tuchtcollege Amsterdam

(Noord-Holland en Utrecht)

Postbus 84500
1080 BN Amsterdam
Telefoon: 020 541 27 76

Tuchtcollege Den Haag

(Zuid-Holland en Zeeland)

Postbus 97831
2509 GE Den Haag
Telefoon: 070 350 09 73

Tuchtcollege Eindhoven

(Noord-Brabant en Limburg)

Postbus 840
5600 AV Eindhoven
Telefoon: 040 235 95 40

Centraal Tuchtcollege

Postbus 20302
2500 EH Den Haag
Telefoon: 070 381 37 00

OVERHEID

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

Afdeling Publieksvoorlichting

Postbus 5406
2280 HK Rijswijk
Telefoon: 070 340 78 90

BIG-register

Postbus 5850
2280 HW Rijswijk
Telefoon: 0900 899 82 25
Bij het BIG-register kunt u navragen of een beroepsbeoefenaar geregistreerd is en of hem door een tuchtcollege beperkende maatregelen zijn opgelegd.

Ministerie van Justitie

Afdeling Publieksvoorlichting

Postbus 20301
2500 EH Den Haag
Telefoon: 070 370 68 50

REGIONALE INSPECTIE VOOR DE
GEZONDHEIDSZORG

Groningen, Friesland, Drenthe

Postbus 30019
9700 RM Groningen
Telefoon: 050 520 72 05

Gelderland en Overijssel

Postbus 9013
6800 DR Arnhem
Telefoon: 026 352 82 50

Utrecht en Flevoland

Postbus 2680
3500 GR Utrecht
Telefoon: 030 233 87 87

Noord-Holland

Postbus 6160
2001 HD Haarlem
Telefoon: 023 516 03 30

Zuid-Holland

Postbus 5837
2280 HV Rijswijk
Telefoon: 070 340 58 50

Noord-Brabant en Zeeland

Postbus 90137
5200 MA Den Bosch
Telefoon: 073 615 83 48

Limburg

Postbus 44
6200 AA Maastricht
Telefoon: 043 321 35 51

OVERIGE ADRESSEN

**Nederlandse Patiënten/
Consumenten Federatie (NP/CF)**

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Telefoon: 030 297 03 03
Bij de NP/CF kunt u adressen van de regionale patiënten/consumen-ten platforms en de Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg aanvragen.

**Landelijk Informatiepunt voor
Patiënten (LIP)**

Postbus 9101
3506 GC Utrecht
Telefoon: 030 266 16 61

Nederlandse Orde van Advocaten

Postbus 30851
2500 GW Den Haag
Telefoon: 070 335 35 35

**Vereniging van
Rechtsbijstandsinstellingen (VRI)**

Postbus 15045
2501 HM Den Haag
Telefoon: 070 356 06 20

Geschillencommissie ziekenhuizen

Surinamestraat 24
2585 GJ Den Haag
Telefoon: 070 310 53 10

Uitgave

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Directie Voorlichting en Communicatie

Tekst

Jan-Nico Wigboldus

Illustraties

Sylvia Weve

Ontwerp

Sheila Kok, Albani ontwerpers bv

Druk

Albani drukkers bv

Productie

Facilitaire Dienst/Voorlichtingsmiddelen

U kunt deze gratis brochure schriftelijk bestellen bij
het Ministerie van VWS
Afdeling Publieksvoorlichting
Postbus 5406
2280 HK Rijswijk
Fax: 070 340 62 51

© 1997

Ministerie van VWS
Alle rechten voorbehouden

ISBN 90 5635 097 8

Het tuchtrecht heeft tot doel de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg te toetsen. Als u van mening bent dat er tijdens een behandeling iets is misgegaan, kunt u daarover een klacht indienen bij een tuchtcollege. De tuchtregels staan in de Wet beroepen in de individuele gezondheidszorg, de Wet BIG. Deze wet bevat regels voor zorgverlening door beroepsbeoefenaren en heeft tot doel de bevordering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en de bescherming van de patiënt.

Deze brochure gaat uitgebreid in op de nieuwe tuchtregels. Daarbij komen vooral praktische zaken aan de orde, zoals de inhoud van het klaagschrift, de procedure en uw recht op bijstand en vertegenwoordiging.

Een klacht indienen bij het tuchtcollege is niet de enige en ook niet altijd de beste mogelijkheid om uw onvrede kenbaar te maken. In deze brochure staan de verschillende mogelijkheden om te klagen op een rij.