

Vergaderjaar 2002–2003

**27 807**

**Patiënten/consumentenbeleid**

**Nr. 18**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,  
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 september 2002

In het Notaoverleg inzake het Patiëntenbeleid d.d. 18 maart 2002 (kamerstuk 27 807, nr. 14) zijn vragen gesteld over de klachtenprocedures bij huisartsenposten. De toenmalige bewindslieden hebben toegezegd na te zullen gaan of de huisartsenposten aangesloten zijn bij de klachtenprocedure van de Informatie en Klachtenbureaus (IKG) van het Regionale Patiënten Consumenten Platform en tevens of er bij de patiënten/consumenten op dit gebied problemen zijn.

Een huisartsenpost, ofwel formeel huisartsendienstenstructuur (HDS) genoemd, is een zorgaanbieder in de zin van de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector. Dit brengt met zich mee dat de HDS zelf een klachtenregeling conform die wet moet treffen. Sommige HDS'n beschikken over een eigen klachtenregeling en zoeken daarbij aansluiting bij de klachtenprocedure van de IKG van het Regionale Patiënten Consumenten Platform. Ook zijn er HDS'n die alleen klachten over de organisatie van de huisartsenpost in behandeling nemen: klachten tegen individuele hulpverleners (huisarts) worden doorverwezen naar de klachtenregeling van de betrokken hulpverlener, veelal de regeling van de betreffende Districtsvereniging Huisartsen (DHV).

Op landelijk niveau is de Landelijke Huisartsenvereniging (LHV), in aansluiting op de bestaande regionale klachtencommissies- en reglementen voor huisartsenzorg, op dit moment bezig te komen tot een soort «gebruiksaanwijzing» klachtenregeling. Het gaat hierbij om een instructie over de concreet te zetten stappen rondom de behandeling en afwikkeling van een klacht, vanuit de vertrekpunten dat de klager tevreden moet worden gesteld en dat de klacht moet leiden tot een verbetering in de organisatie.

Inderdaad is het, zoals door de patiëntenbeweging wordt gemeld, voor de patiënt nu nog soms onduidelijk waar hij/zij met een klacht terecht kan en hoe het zit met de verdere afwikkeling daarvan. De betrokken organisaties – de Landelijke Huisartsen Vereniging, de Nederlandse Patiënten/

Consumenten Federatie en de Stichting Ondersteuning Klachttopvang – delen de mening dat het zaak is er voor te zorgen dat op dit punt de situatie voor de patiënt helder en duidelijk is. Zij zijn op dit moment met elkaar in overleg om helderheid te krijgen over bij wie en waarover kan worden geklaagd, en de verdere procedure rondom de klacht. Het ligt in de bedoeling de patiënt hierover op een eenduidige en heldere wijze te informeren. Ik verwacht derhalve dat dit probleem op afzienbare termijn zal worden opgelost.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
C. I. J. M. Ross-van Dorp