



Regeling tot wijziging van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie

7 april 2011

Nr. BS/2011010506

Directie Juridische Zaken/Afdeling wet- en regelgeving

De Minister van Defensie,

Gelet op artikel 2, eerste lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector;

Besluit:

ARTIKEL I

De Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1 wordt als volgt gewijzigd:

1. In onderdeel a wordt 'patiënt' vervangen door: cliënt.
2. Onderdeel b komt te luiden:
 - b. *cliënt*: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
3. Onderdeel d komt te luiden:
 - d. *militaire gezondheidszorg*: het geheel aan maatregelen, voorzieningen en verstrekkingen verleend door of vanwege de militair geneeskundige dienst ten behoeve van het behoud, herstel en bevordering van de gezondheid en inzetbaarheid van de militair;
4. Er wordt een onderdeel toegevoegd, luidende:
 - e. *militair geneeskundige dienst*: het geheel van instanties en eenheden binnen de krijgsmacht, belast met het verlenen van militaire gezondheidszorg.

B

Artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste lid komt te luiden:
 1. De Secretaris-Generaal stelt een klachtencommissie in voor de behandeling van klachten over een gedraging van één of meer onderdelen van de militair geneeskundige dienst of van daarbinnen werkzame personen jegens een cliënt.
2. In het tweede en derde lid wordt 'De Commandant der Strijdkrachten respectievelijk de Commandant van het Commando DienstenCentra' steeds vervangen door 'De Secretaris-Generaal' en wordt 'een klachtencommissie' steeds vervangen door: de klachtencommissie.

C

Artikel 3 komt te luiden:



Artikel 3

De samenstelling van de klachtencommissie vormt een evenwichtige afspiegeling van het binnen de zorginstelling werkzame personeel en van belangenbehartigers van cliënten. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt in voldoende mate in de vereiste deskundigheid voorzien.

D

In artikel 4, eerste lid, wordt 'Een klachtencommissie' vervangen door: De klachtencommissie.

E

In artikel 5, vierde en vijfde lid, wordt 'Commandant der Strijdkrachten respectievelijk de Commandant van het Commando DienstenCentra' steeds vervangen door: Secretaris-Generaal.

F

In artikel 7, onderdeel f, wordt 'patiënten' vervangen door: cliënten.

G

In artikel 9, eerste lid, wordt 'patiënt' vervangen door: cliënt.

H

Artikel 11, tweede lid, komt te luiden:

2. Indien de zorginstelling daarover beschikt, kan de klager hierbij desgewenst de hulp inroepen van een cliënteninformatie- of een cliëntenservicebureau dan wel van een cliëntencontactpersoon.

I

In artikel 15, tweede lid, wordt 'De zorgaanbieder ontvangt' vervangen door: De zorgaanbieder en de inspecteur militaire gezondheidszorg ontvangen.

J

Artikel 17 vervalt.

K

Artikel 18 komt te luiden:

Artikel 18

Onverminderd artikel 2, negende lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zendt de voorzitter van de klachtencommissie het openbaar verslag, bedoeld in artikel 7, onder e, aan de directeur militaire gezondheidszorg.

ARTIKEL II

Klachten die voor de inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend en nog niet zijn afgedaan, worden voor verdere behandeling overgedragen aan de door de Secretaris-Generaal ingestelde klachtencommissie.

ARTIKEL III

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2011.

Deze regeling zal met toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 7 april 2011

*De Minister van Defensie,
J.S.J. Hillen.*



TOELICHTING

Algemeen

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector is van toepassing op de curatieve gezondheidszorg, met inbegrip van de militaire gezondheidszorg op dat gebied. Als gevolg hiervan is binnen Defensie de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie vastgesteld. Op grond van deze regeling werden klachten van militairen behandeld door vier decentrale klachtencommissies, één per Operationeel Commando. De klachtencommissies van het Commando Zeestrijdkrachten, Commando Landstrijdkrachten en Commando Luchtstrijdkrachten waren belast met de behandeling van klachten op het gebied van de eerstelijns geïntegreerde gezondheidszorg; de klachtencommissie van het Commando DienstenCentra was belast met de behandeling van klachten op het gebied van de tweedelijnszorg.

In de praktijk is gebleken dat klagers met klachten over de eerstelijns geïntegreerde gezondheidszorg de weg naar de klachtencommissies onvoldoende wisten te vinden, dan wel dat zij daar niet met hun klacht terecht konden. Dit laatste deed zich bijvoorbeeld voor wanneer de klacht(en) de bevoegdheid van een klachtencommissie te boven gingen omdat deze beperkt was tot de behandeling binnen het eigen ressort. Het aantal klachten dat bij deze commissies werd ingediend en ook behandeld werd bleef door de jaren heen structureel uiterst laag. Hierdoor konden zij niet de vereiste ervaring opdoen, waardoor de noodzakelijke kwaliteit onvoldoende kon worden geborgd.

In de praktijk bleek tevens dat individuele klagers zich wel tot de inspecteur militaire gezondheidszorg wendden. De taak van de inspecteur militaire gezondheidszorg is echter primair het houden van algemeen toezicht met de mogelijkheid om in dat kader ook signalen met betrekking tot ernstige en/of structurele misstanden te onderzoeken. Individuele klachten behoren juist ter beoordeling te worden voorgelegd aan een op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector ingestelde klachtencommissie.

Hoewel de inspecteur militaire gezondheidszorg er naar streefde om zoveel mogelijk klagers door te verwijzen naar een klachtencommissie, was dit in het merendeel van de gevallen niet mogelijk vanwege de complexiteit en/of het ressortoverschrijdend karakter van de klachten. Het aantal wel door te verwijzen klachten was onvoldoende om de deskundigheid van de klachtencommissies te waarborgen.

Teneinde aan bovenstaande bezwaren tegemoet te komen is besloten de klachtenstroom binnen Defensie te bundelen en alle klachten te laten behandelen door één centrale klachtencommissie. Als gevolg hiervan moest de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie op een aantal punten worden aangepast.

Aanpassing was ook noodzakelijk gezien het streven om de gehele militaire gezondheidszorg zoals die wordt geleverd door de militair geneeskundige dienst, onder de reikwijdte van de onderhavige regeling te brengen. Bij de vorige regeling was dit namelijk niet het geval waardoor het mogelijk was dat een klager met zijn klacht nergens anders terecht kon dan bij de inspecteur militaire gezondheidszorg.

Het mogelijk maken voor een klager om te kunnen klagen over de diverse vormen van zorg zoals die worden geleverd door de militair geneeskundige dienst vereist echter wel dat de centrale klachtencommissie op een dusdanige wijze wordt samengesteld dat in de behoefte van vereiste specifieke deskundigheid wordt voorzien. De klager moet er immers op kunnen vertrouwen dat zijn klacht niet alleen procedureel maar ook materieel zorgvuldig wordt behandeld.

Verder is van de gelegenheid gebruik gemaakt om erin te voorzien dat ook de inspecteur militaire gezondheidszorg het afsluitende bericht ontvangt dat de klachtencommissie toezendt aan de zorgaanbieder na intrekking van een klacht door de klager. Ten slotte is een aantal wijzigingen van meer technische aard aangebracht. Deze worden nader toegelicht bij de artikelsgewijze toelichting.

Artikelsgewijs

Artikel I

(Onderdeel A) Zoals reeds is aangegeven in het algemene deel van de toelichting is de gehele militaire gezondheidszorg zoals die wordt geleverd door de militair geneeskundige dienst – dus ook de medische beoordelingen, bedrijfsgeneeskundige- en verzekeringsgeneeskundige zorg – onder de werking van deze regeling gebracht. Het noemen van separate instellingen is dan ook niet langer nodig. Als gevolg hiervan zijn artikel 1, onderdeel d, van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie aangepast en is onderdeel e aan dit artikel toegevoegd.

De vervanging van de definitie van 'patiënt' (artikel, onderdeel b, van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie) door die van 'cliënt' houdt verband met de in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector gehanteerde begripsbepaling. Als gevolg van deze wijziging wordt ook de terminologie elders in de regeling aangepast. Een inhoudelijke wijziging is niet beoogd.



(Onderdeel B) Op grond van het herziene artikel 2, eerste lid, van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie is de Secretaris-Generaal belast met het instellen van de centrale klachtencommissie bij Defensie en met het op duidelijke wijze bekendstellen van de bereikbaarheid ervan. Tevens ziet de Secretaris-Generaal erop toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens het door haar opgestelde reglement. De verdere wijzigingen van dit artikel vloeien voort uit de wijziging van artikel 1 onder d en e. Omwille van de leesbaarheid is de oorspronkelijke tekst enigszins aangepast.

(Onderdeel C) Zoals reeds aangegeven wordt het werkingsgebied van de regeling uitgebreid. Aan artikel 3 van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie is een regel toegevoegd die bepaalt dat er rekening wordt gehouden met de (toegenomen) diversiteit van de door de militair geneeskundige dienst verleende militaire gezondheidszorg door er zorg voor te dragen dat in voldoende mate in vereiste deskundigheid is voorzien.

(Onderdeel E) De wijziging van artikel 5, vierde en vijfde lid, van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie vloeit voort uit de wijziging van artikel 2 van die regeling.

(Onderdeel I) Artikel 15, tweede lid, van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie bepaalt dat de klachtencommissie, na schriftelijke bevestiging van de klager van zijn besluit om zijn klacht in te trekken, de zaak afsluit met een schriftelijk bericht aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van de reden van afsluiting. De klachtencommissie stuurt een geanonimiseerd afsluitend bericht aan de zorgaanbieder, tenzij de klager heeft ingestemd met een niet-geanonimiseerd bericht. Dit bericht bevat, indien nodig, een gewogen oordeel over de mogelijke ernst van de achterliggende problematiek en een aanbeveling om hier op andere wijze aandacht aan te besteden.

Op grond van het herziene artikel 15 moet het afsluitend bericht eveneens worden toegezonden aan de inspecteur militaire gezondheidszorg, aangezien dit ook van belang is in het kader van diens toezichthoudende taak. Dit geldt temeer, omdat de inspecteur over het geheel genomen minder relevante informatie zal ontvangen als gevolg van het verleggen van het zwaartepunt van de klachtenbehandeling van de inspectie naar de klachtencommissie.

(Onderdeel J) Artikel 17 van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie is komen te vervallen wegens gebrek aan meerwaarde. Er werd slechts verwezen naar een termijn uit artikel 2, vijfde lid, Wet klachtrecht cliënten zorgsector welke in de tussentijd gewijzigd is. Om discrepantie met hogere wetgeving te voorkomen is besloten het gehele artikel te laten vervallen.

(Onderdeel K) Het herziene artikel 18 van de Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie bepaalt dat het openbaar verslag over de werkzaamheden van de klachtencommissie tevens wordt aangeboden aan de directeur militaire gezondheidszorg.

*De Minister van Defensie,
J.S.J. Hillen.*