

Reglement klachtenbehandeling inspectie militaire gezondheidszorg

30 januari 2003/nr. IMG 03/40/033

Artikel 1 Begripsomschrijving

Voor toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

a. klacht

een kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot door (een medewerker van) een militaire gezondheidszorginstelling verleende zorg, met het oogmerk hierover een oordeel te verkrijgen;

b. klager

de zorgontvanger, diens wettelijke vertegenwoordiger of belangenbehartiger, die een klacht indient;

c. aangeklaagde

de medewerker of instelling, op wiens zorgverlening de klacht betrekking heeft;

d. klachtenbehandeling

- het beoordelen of de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt, danwel wegens kennelijke ongegrondheid of niet-ontvankelijkheid dient te worden afgewezen, resp. doorverwezen; en/of
- het informeren van de klager over mogelijkheden om het in de klacht verwoorde ongenoegen (voorlopig) weg te nemen of te verminderen en het zonodig bemiddelen daarbij; en/of
- het doen van onderzoek naar de zorgverlening waarop de klacht betrekking heeft, resulterend in een onderbouwd oordeel hierover en eventuele aanbevelingen ter verbetering;

e. IMG

de Inspectie Militaire

Gezondheidszorg, de rechtstreeks onder de Minister van Defensie ressorterende instantie aan wie in het kader van haar toezichthoudende taak klachtenbehandeling is opgedragen.

Artikel 2 Doelstelling

De klachtenbehandeling heeft tot doel:

a. het bevorderen van het vertrouwen in de militaire gezondheidszorg door objectieve beoordeling van door de zorgontvanger kenbaar gemaakt

ongenoegen en eventuele bemiddeling bij het wegnemen daarvan;

b. het bevorderen van de kwaliteit van de militaire gezondheidszorg door signalering van tekortkomingen en advisering inzake het wegnemen daarvan.

Artikel 3 Uitgangspunten

Bij de klachtenbehandeling wordt zorggedragen voor:

a. laagdrempeligheid voor het indienen van een klacht;

b. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling;

c. een onafhankelijke opstelling;

d. een zo vlot mogelijke afhandeling;

Artikel 4 De klachtenprocedure

De klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie tot de medewerker of instelling op wiens zorgverlening de klacht betrekking heeft. Indien dit onvoldoende leidt tot wegneming van het ongenoegen, dan wendt de klager zich bij voorkeur vervolgens tot een voor de instelling aangewezen klachtencommissie.

Artikel 5

In het geval dat de in artikel 4 aangegeven procedure onvoldoende leidt of kan leiden tot wegneming van het ongenoegen, kan de klacht – in beginsel schriftelijk – worden ingediend bij de IMG. Deze zorgt ervoor dat aan klager binnen twee weken een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, waarbij hij tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Artikel 6

Indien de klacht naar het oordeel van de IMG onvoldoende informatie bevat, verzoekt deze de klager om alsnog duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 7

Indien de klacht door de IMG kennelijk niet-ontvankelijk wordt geacht, dan wordt deze zo mogelijk met mededeling daarvan aan klager doorverwezen naar een instantie die deze wel in behandeling kan nemen. Wordt de klacht als kennelijk onge-

grond aangemerkt, dan kan deze op basis daarvan gemotiveerd worden afgewezen.

Artikel 8

Indien bij de behandeling van de klacht blijkt dat het naar voren gebrachte ongenoegen direct kan worden weggenomen of verminderd met behulp van andere middelen of instanties, dan doet de IMG hiervan aan de klager mededeling, eventueel met het aanbod hierbij te bemiddelen.

Artikel 9

Indien de klacht hiertoe aanleiding geeft, stelt de IMG zo spoedig mogelijk een onderzoek in. Het onderzoek houdt in:

a. het inwinnen van relevante (medische) informatie; voor het opvragen van (medische) persoonsgegevens wordt in beginsel vooraf machtiging gevraagd aan de klager;

b. het informeren en horen van de aangeklaagde en waar nodig andere personen betrokken bij de zorgverlening, waarop de klacht betrekking heeft;

c. het waar nodig instellen van een onderzoek ter plaatse;

d. het waar nodig raadplegen van externe deskundigen.

Artikel 10

Op basis van het onderzoek stelt de IMG een rapport op, bestaande uit:

a. een korte beschrijving van de klacht;

b. een beschrijving van het onderzoek;

c. een verslag van bevindingen;

d. een beschouwing van de bevindingen en een oordeel;

e. eventuele aanbevelingen.

Artikel 11

Het rapport wordt toegestuurd aan:

a. de klager;

b. de aangeklaagde (tenzij dit gezien de aard van de gedane bevindingen onnodig wordt geacht);

Indien het rapport niet binnen drie maanden na het indienen van de klacht kan worden uitgebracht, wordt de klager hierover bericht.

Artikel 12

Indien het rapport hiertoe aanleiding geeft, kan een afschrift ervan worden gezonden aan:

- a. de voor de kwaliteit van de zorg verantwoordelijke autoriteiten;
- b. de Minister van Defensie;
- c. de Inspecteur-Generaal voor de Gezondheidszorg;
- d. de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht;
- e. andere bij de onderzochte klacht betrokken instanties.

Artikel 13

De gedane bevindingen worden jaarlijks in een van persoonsgegevens geschoond jaarverslag gerapporteerd aan de Inspecteur-Generaal voor de Gezondheidszorg. Afschriften van het jaarverslag worden toegezonden aan belanghebbende autoriteiten binnen en buiten het Ministerie van Defensie.

Artikel 14

De klager en de aangeklaagde kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een adviseur.

Artikel 15

De klager behoudt te allen tijde het recht zich te wenden tot andere klachteninstanties binnen en buiten het Ministerie van Defensie. In dat geval wordt hij geacht hiervan mededeling te doen aan de IMG.

Artikel 16

Klachten die niet rechtstreeks aan de IMG zijn gericht kunnen desondanks door deze in behandeling worden genomen, bij voorbeeld op doorverwijzing door een andere instantie. De klager wordt in dat geval van het in behandeling nemen in kennis gesteld.

Artikel 17

De door de IMG in een rapport gedane uitspraak houdt een oordeel in over de zorgverlening, waarop de klacht betrekking heeft met eventuele aanbevelingen ter verbetering; geen uitspraak wordt gedaan over een eventueel recht op schadevergoeding, recht op invaliditeitspensioen of medische (on)geschiktheid. Voor een uitspraak hierover wordt de klager desgewenst naar de geëigende instantie doorverwezen.

Artikel 18

De klager behoudt te allen tijde het recht om zijn klacht te wijzigen of in te trekken. In het geval van wijziging wordt opnieuw bezien of de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt. Bij intrekking van de klacht wordt de behandeling als zodanig gestaakt. De IMG behoudt echter het recht om het onderzoek, los van de klacht, voort te zetten en de bevindingen te rapporteren aan de in artikel 12 genoemde functionarissen. De klacht wordt dan aangemerkt als melding.

Artikel 19

De IMG kan de behandeling van de klacht opschorten of staken, indien:

- a. de zorgverlening, waarop de klacht betrekking heeft, reeds door een andere instantie wordt onderzocht;
- b. er onvoldoende informatie beschikbaar is om de klacht verder te behandelen, dan wel indien er binnen afzienbare tijd nadere, voor de behandeling van de klacht (mogelijk) relevante, informatie wordt verwacht;
- c. de klager onvoldoende medewerking verleent.

Indien de behandeling wordt opgeschort of gestaakt, wordt de klager en, voorzover relevant, de aangeklaagde hiervan direct op de hoogte gesteld.

Artikel 20

Indien daartoe aanleiding bestaat kan de IMG gemotiveerd afwijken van het in dit reglement gestelde.

Artikel 21 Slotbepaling

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 februari 2003 en zal worden gepubliceerd in de Nederlandse Staatscourant. Het reglement klachtenbehandeling d.d. 18 juli 1990, nr. IMG90/40/299, wordt ingetrokken.

Hilversum, 30 januari 2003.

*De Inspecteur Militaire
Gezondheidszorg,
E.G. van Ankum, brigade-generaal
arts.*