

# Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie

*Regeling inzake de behandeling van klachten van patiënten van gezondheidszorginstellingen binnen Defensie (Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie)*

16 januari 2007/nr. C/2006040950

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

Besluit:

## § 1. Begripsomschrijvingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een patiënt;
- patiënt: een persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
- zorgaanbieder: de Minister van Defensie;
- zorginstelling:
  - een gezondheidscentrum respectievelijk ziekenboek, ressorterend onder de militair geneeskundige dienst van de Operationele Commando's;
  - een gezondheidszorgvoorziening onder operationele omstandigheden;
  - de militaire geestelijke gezondheidszorg;
  - het Centraal Militair Hospitaal;
  - het Militair Revalidatie Centrum;
  - het Koninklijk Tehuis voor Oud-Militairen en Museum Bronbeek.

## § 2. Instelling van een klachtencommissie

### Artikel 2

- De Commandant der Strijdkrachten en de Commandant van het Commando DienstenCentra stellen ten behoeve van de onder hen ressorterende zorginstellingen één of meer klachtencommissies in voor de behandeling van klachten over een gedraging van hen of van voor hen in een zorginstelling werkzame personen jegens een patiënt.
- De Commandant der Strijdkrachten respectievelijk de Commandant van het Commando DienstenCentra maakt op duidelijke wijze bekend op welke wijze een klachtencommissie te bereiken is.
- De Commandant der Strijdkrachten respectievelijk de Commandant van het Commando DienstenCentra ziet er op toe dat de werkzaamheden van een

klachtencommissie worden verricht volgens het door de commissie opgestelde reglement.

## § 3. Samenstelling, taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

### Artikel 3

De samenstelling van een klachtencommissie vormt een evenwichtige afspiegeling van het binnen de zorginstelling werkzame personeel en van belangenbehartigers van patiënten.

### Artikel 4

- Een klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven leden, onder wie de voorzitter.
- De voorzitter is niet werkzaam voor of bij de zorgaanbieder.
- Aan de klachtencommissie wordt een secretaris toegevoegd.

### Artikel 5

- De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd.
- Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
- De leden en plaatsvervangend leden zijn éénmaal herbenoembaar.
- Een lid of plaatsvervangend lid kan vrijwillig terugtreden. De voorzitter van de klachtencommissie doet daarvan mededeling aan de Commandant der Strijdkrachten respectievelijk de Commandant van het Commando DienstenCentra. De Commandant der Strijdkrachten respectievelijk de Commandant van het Commando DienstenCentra voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging.
- De klachtencommissie stelt mede ten behoeve van de Commandant der Strijdkrachten respectievelijk de Commandant DienstenCentra een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

### Artikel 6

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de privacy van de klager en degene over wie wordt geklaagd is gewaarborgd en legt de wijze waarop dit gebeurt vast in het in artikel 2, derde lid, bedoelde reglement.

### Artikel 7

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het uiterlijk binnen tien weken na indiening van een klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van klager, degene over wie is geklaagd en de zorgaanbieder van haar oordeel

over de gegrondheid ervan. Van afwijking van de termijn van tien weken wordt door de klachtencommissie gemotiveerd mededeling gedaan aan de hiervoor genoemde personen respectievelijk functionarissen onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen;

- het zo nodig doen van aanbevelingen aan de zorgaanbieder of degene over wie is geklaagd inzake mogelijkheden voor herstel, bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg;
- het in kennis stellen van de zorgaanbieder van een klacht die zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg;
- het door tussenkomst van de inspecteur militaire gezondheidszorg melden van deze klacht aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder terzake maatregelen heeft getroffen;
- het ten behoeve van de zorgaanbieder over elk kalenderjaar opstellen van een openbaar verslag, waarin worden aangegeven:
  - de samenstelling van de klachtencommissie;
  - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
 In het verslag worden ten aanzien van de behandelde klachten geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen;
- het, voor zover nodig, ter uitvoering van haar taken zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende instanties die een taak hebben in de opvang van klachten van patiënten.

### Artikel 8

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- het, voor zover nodig met gerichte toestemming van de klager of diens vertegenwoordiger, inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken;
- het oproepen en horen van personen binnen de zorginstelling die bij de klacht zijn betrokken;
- het inschakelen van externe of interne deskundigen.

#### **§ 4. Het indienen en behandelen van klachten**

##### *Artikel 9*

1. Een klacht kan door of namens de patiënt worden ingediend.
2. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of degene, die namens de klager optreedt.
3. De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een raadsman.

##### *Artikel 10*

De klager heeft te allen tijde het recht om zijn klacht tevens voor te leggen aan andere instanties binnen of buiten Defensie die bevoegd zijn om de klacht te behandelen.

##### *Artikel 11*

1. De klacht wordt in eerste instantie bij voorkeur kenbaar gemaakt aan degene(n) tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Indien de zorginstelling daarover beschikt, kan de klager hierbij desgewenst de hulp inroepen van een patiënteninformatie- of een patiëntenservicebureau dan wel van een patiëntencontactpersoon.

##### *Artikel 12*

1. Indien de toepassing van artikel 11 niet tot een oplossing leidt, kan de klager de klacht – bij voorkeur schriftelijk – indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen een gestelde termijn duidelijkheid te verschaffen.
3. Desgewenst verleent de klachtencommissie de klager de nodige hulp bij het formuleren van de klacht.

##### *Artikel 13*

Aan de behandeling van een klacht mag niet worden deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

##### *Artikel 14*

De klager, degene over wie wordt geklaagd alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd.

##### *Artikel 15*

1. De klager brengt de klachtencommissie onverwijld op de hoogte ingeval hij besluit om de klacht geheel of gedeelte-

lijk in te trekken. De klachtencommissie licht de klager desgevraagd goed voor over de gevolgen ervan.

2. Nadat de klager zijn besluit schriftelijk heeft bevestigd, sluit de klachtencommissie de zaak af met een schriftelijk bericht aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van de reden van afsluiting. De zorgaanbieder ontvangt een geanonimiseerd afsluitend bericht, tenzij de klager ermee instemt dat een niet-geanonimiseerd bericht wordt verzonden. Indien nodig, bevat dit bericht een gewogen oordeel over de mogelijke ernst van de achterliggende problematiek en een aanbeveling om hier op andere wijze aandacht aan te besteden.

##### *Artikel 16*

1. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie kan resulteren in één van de volgende oordelen:
  - a. de klacht is niet-ontvankelijk;
  - b. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond;
  - c. de klacht is ongegrond.
2. Zo nodig verwijst de klachtencommissie de klager naar een andere instantie die bevoegd is om de klacht te behandelen.

##### *Artikel 17*

De termijn, bedoeld in artikel 2, vijfde lid, tweede volzin van de Wet klacht-recht cliënten zorgsector bedraagt maximaal twee maanden.

##### *Artikel 18*

Onverminderd artikel 2, negende lid, van de Wet klacht-recht cliënten zorgsector zendt de zorgaanbieder het openbaar verslag toe aan de directeur militaire gezondheidszorg en aan de voorzitters van de klachtencommissies.

#### **§ 5. Slotbepalingen**

##### *Artikel 19*

1. De regeling van de Staatssecretaris van Defensie van 3 september 1996, nr. P/96003827, houdende vaststelling van de Raamregeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie (MP 31-109) wordt ingetrokken.
2. De klachtencommissies, ingesteld op grond van de regeling van de Staatssecretaris van Defensie van 3 september 1996, nr. P/96003827, houdende vaststelling van de Raamregeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie (MP 31-109), worden aangemerkt als klachtencommissies, ingesteld op grond van artikel 3, eerste lid.

##### *Artikel 20*

Deze regeling treedt in werking met ingang van de tweede dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst.

##### *Artikel 21*

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

*Den Haag, 16 januari 2007.*

*De Staatssecretaris van Defensie,  
C. van der Knaap.*

#### **Toelichting**

##### *Algemeen*

In 1995 is de Wet klacht-recht cliënten zorgsector (WKCZ) in werking getreden.

De primaire doelstelling van de WKCZ is het bieden van een laagdrempelige klachtmogelijkheid voor cliënten in de zorgsector. De klachtenbehandeling moet leiden tot genoegdoening bij klagers en tot het wegnemen van onvrede bij hen. De klachtenbehandeling kan ook bijdragen aan het herstel van de relatie tussen klagers en aangeklaagden.

De tweede doelstelling van de WKCZ is het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten kunnen namelijk een indicatie zijn van gebreken in de zorgverlening en een zorgaanbieder kan informatie, afkomstig uit de klachtenbehandeling, dan ook gebruiken bij het formuleren van het kwaliteitsbeleid.

Om deze doelstellingen te bereiken moeten zorgaanbieders een regeling opstellen die een deugdelijke behandeling van klachten waarborgt. Op basis van deze regeling moeten klachtencommissies worden ingesteld aan het functioneren waarvan de WKCZ bepaalde eisen stelt. De voorzitter van een klachtencommissie mag bijvoorbeeld niet werkzaam zijn bij of ten behoeve van de zorgaanbieder en aan de behandeling van de klacht mag niet worden deelgenomen door de aangeklaagde. De regeling moet door de zorgaanbieder op passende wijze bekend worden gesteld aan zijn cliënten.

De WKCZ is onder meer van toepassing op de curatieve gezondheidszorg, met inbegrip van de militaire gezondheidszorg op dat gebied<sup>1</sup>. Als gevolg hiervan is binnen Defensie de regeling van de Staatssecretaris van Defensie van 3 september 1996, nr. P/96003827, houdende vaststelling van de Raamregeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie (MP 31-109) tot stand gebracht, die door de diverse Defensie-onderdelen nader is uitgewerkt. Op grond ervan zijn voor ieder Defensie-onderdeel klachtencommissies ingesteld. De in 2005 doorgevoerde reorganisatie van de Defensieorganisatie, waarbij onder meer de functie van bevelhebber werd opgeheven, noopt er toe de Raamregeling in te trekken. De in 2005 in de WKCZ doorgevoerde wijzi-

gingen in onder meer de taakstelling van de klachtencommissies zijn eveneens verwerkt.

De onderhavige regeling vormt daarmee een geactualiseerde uitwerking van de verplichting van de Minister van Defensie om in zijn hoedanigheid van zorgaanbieder te voorzien in een deugdelijke regeling voor de behandeling van klachten van patiënten van zorginstellingen binnen Defensie. Bij de opstelling ervan is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg, die in 2004 onder auspiciën van het Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg CBO tot stand is gebracht. Deze Richtlijn zal ook bij de toepassing van deze regeling zoveel mogelijk worden gevolgd, hetgeen zichtbaar zal worden gemaakt in de kwaliteitssystemen van de geneeskundige diensten van de Operationele Commando's.

#### *Artikelsgewijs*

##### *Artikel 1*

Een patiënt kan klagen over het handelen of functioneren van de zorgaanbieder of van degenen, die voor de zorgaanbieder werken. De klacht moet gaan over een gedraging van de zorgaanbieder of van degenen, die voor hem werken, jegens de patiënt. Onder 'gedraging' wordt verstaan een handelen of niet handelen of het nemen van een besluit met gevolgen voor de patiënt.

Behoudens het feit dat het om een gedraging van de zorgaanbieder of voor deze werkzame personen jegens de patiënt moet gaan zijn er geen verdere beperkingen gesteld aan de inhoud van de klacht.

In onderdeel d wordt een aantal instellingen genoemd die zorg verlenen waarop de WKCZ van toepassing is, t.w. geïntegreerde eerstelijns curatieve en arbozorg en overige curatieve zorg. Deze zorg wordt ook verleend onder operationele omstandigheden, bijvoorbeeld aan boord van schepen en tijdens uitzendingen. Klachten over de zorgverlening onder dergelijke omstandigheden kunnen derhalve ook worden ingediend bij de klachtencommissie die is ingesteld voor de betreffende zorginstelling.

##### *Artikel 2, derde lid*

De klachtencommissie is op grond van artikel 2, derde lid, van de WKCZ verplicht om een reglement op te stellen waarin haar werkwijze wordt vastgelegd. Vastlegging van de werkwijze geschiedt met inachtneming van het gestelde in de onderhavige regeling. De Commandant der Strijdkrachten respectievelijk de Commandant van het Commando DienstenCentra dient erop toe te zien dat de werkzaamheden van een klachtencommissie worden verricht volgens het door de commissie opgestelde reglement.

##### *Artikel 3*

Bij de samenstelling van de klachtencommissie kan met oog op artikel 3 worden gedacht aan de benoeming van een lid op bindende voordracht van het georganiseerd overleg van militair of burgerpersoneel.

##### *Artikel 6*

Bij de behandeling van een klacht moet de privacy van de klager en degene over wie wordt geklaagd gewaarborgd zijn. De WKCZ legt de leden en de secretaris van de klachtencommissie dan ook een geheimhoudingsplicht op voor zover deze al niet uit andere hoofde gold.

In het reglement betreffende haar werkwijze legt de commissie vast op welke wijze de privacy wordt gewaarborgd. Onder meer moet worden aangegeven of, wanneer en onder welke voorwaarden doorbreking van de geheimhoudingsplicht is toegestaan. Tevens moet worden aangegeven dat een eventuele doorbreking van de geheimhoudingsplicht goed moet worden beargumenteerd en gedocumenteerd.

##### *Artikel 7, onderdelen c en d*

Sinds 2005 bestaat voor klachtencommissies de verplichting om klachten over een ernstige situatie met een structureel karakter te melden aan de zorgaanbieder. Een ernstige situatie is een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. Voorbeelden ervan zijn problemen in de organisatie van het zorgproces of in de samenwerking tussen verschillende hulpverleners met ernstige gevolgen voor patiënten. Incidenten vallen niet onder de meldingsplicht.

Indien de zorgaanbieder niet op de melding reageert of indien de klachtencommissie overigens de indruk heeft dat de zorgaanbieder naar aanleiding ervan geen (passende) maatregelen heeft getroffen, dient de klacht door de klachtencommissie te worden gemeld aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Aangezien de inspectie militaire gezondheidszorg de primaire toezichthouder is voor de militaire gezondheidszorg, vindt deze melding plaats door tussenkomst van de inspecteur militaire gezondheidszorg. De inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid behandelt de melding conform de Leidraad onderzoek door de inspectie voor de gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen.

De klachtencommissie informeert de klager over een melding aan de zorgaanbieder en aan de inspecteurs. Indien de melding plaatsvindt voordat de klacht inhoudelijk is behandeld, neemt de klachtencommissie de klacht gewoon in behandeling.

##### *Artikel 9*

Een klacht kan worden ingediend door of namens een patiënt. Namens een patiënt kan een klacht worden ingediend door diens wettelijk vertegenwoordiger (curator, mentor, voogd of ouder), door iemand die door de patiënt zelf is aangewezen of door diens zaakwaarnemer. Ook nabestaanden van een patiënt kunnen namens hem een klacht indienen (het begrip 'nabestaanden' moet in de ruimste zin des woords worden opgevat).

De WKCZ noemt geen termijn voor het indienen van een klacht maar het spreekt voor zich dat de behandeling bemoeilijkt kan worden naarmate meer tijd verstreken is. In de informatie bestemd voor patiënten, moet daarop gewezen worden.

Eventuele kosten die voortvloeien uit het inschakelen van een raadsman, zijn voor rekening van de klager. Dit geldt ook voor eventuele kosten die degene over wie wordt geklaagd maakt, met dien verstande dat de Defensieorganisatie onder bepaalde omstandigheden een aanvullende tegemoetkoming kan verschaffen op basis van de Regeling tegemoetkoming kosten rechtskundige hulp. Of dit gebeurt wordt per geval beoordeeld.

##### *Artikel 10*

Naast het indienen van een klacht bij een klachtencommissie, kunnen patiënten ook besluiten de Inspectie Militaire Gezondheidszorg, de civiele rechter, de tuchtrechter of het Openbaar Ministerie in te schakelen. Een klacht, die tevens bij één of meer andere instanties is of wordt ingediend, wordt door een klachtencommissie gewoon behandeld. Iedere procedure heeft namelijk een specifieke doelstelling, waardoor geen sprake is van overlap.

Gegevens waarover de klachtencommissie beschikt, mogen in beginsel slechts met toestemming van beide partijen aan de andere instantie(s) worden overgedragen.

##### *Artikel 15*

Het staat de klager te allen tijde vrij om een klacht geheel of gedeeltelijk in te trekken. De klachtencommissie komt dan niet tot een oordeel over de gegrondheid ervan en mag hierover formeel ook geen oordeel uitspreken.

De klachtencommissie kan de klager desgevraagd voorlichten over de gevolgen van een dergelijk besluit. Pas na schriftelijke bevestiging van de intrekking gaat de commissie over tot afsluiting van de zaak.

##### *Artikel 16*

Een klachtencommissie kan tot het oordeel komen dat een klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard. De commissie komt tot een dergelijk oordeel, indien de klager niet gerechtigd is om een klacht in te dienen, de klachten-

---

instantie niet bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen of de klacht al eerder is behandeld door de klachtencommissie zonder dat zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.

*Artikel 17*

Op grond van artikel 2, vijfde lid, van de WKCZ moet de zorgaanbieder de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk meedelen of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Bij afwijking van deze termijn doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Artikel 17 stelt deze termijn op maximaal twee maanden.

*Artikel 19*

De onderhavige regeling vervangt de Raamregeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie, die was gepubliceerd in de reeks ministe-

riële publicaties van het Ministerie van Defensie (MP 31-109). Ingevolge het tweede lid worden de op grond van de Raamregeling ingestelde klachtencommissies aangemerkt als klachtencommissies, die op grond van deze regeling zijn ingesteld.

*De Staatssecretaris van Defensie,  
C. van der Knaap.*

<sup>1</sup> Zorg, verleend door arbodiensten, valt niet onder de WKCZ. Voor de behandeling van klachten over deze zorgverlening zijn specifieke regelingen opgesteld.