



Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorg Defensie 2016

21 december 2016
BS2016035785

De Minister van Defensie

Gelet op: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Besluit:

§ 1 Begripsomschrijvingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *cliënt*: een natuurlijk persoon aan wie een binnen de militair geneeskundige dienst werkzame zorgverlener door of vanwege de zorgaanbieder gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
- *gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt;
- *geschillencommissie*: de Geschillencommissie Defensie Geneeskundige Zorg, ingesteld en in stand gehouden door de stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken op last van het ministerie van Defensie;
- *klacht*: een klacht over de zorgaanbieder en/of over een gedraging van een binnen de militair geneeskundige dienst werkzame persoon jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door of vanwege de zorgaanbieder, met uitzondering van klachten die een verzoek tot schadevergoeding wegens letsel- of overige schade inhouden.
- *militair geneeskundige dienst*: het geheel van instanties en eenheden binnen de krijgsmacht, belast met het verlenen van militaire gezondheidszorg.
- *militaire gezondheidszorg*: het geheel aan maatregelen, voorzieningen en verstrekkingen verleend door of vanwege de militair geneeskundige dienst ten behoeve van het behoud, herstel en de bevordering van de gezondheid en inzetbaarheid van de militair, alsmede de overigens door de militair geneeskundige dienst verleende gezondheidszorg;
- *zorgaanbieder*: de Minister van Defensie.

§ 2 Klachtenfunctionaris

Artikel 2

1. De Commandant Defensie Gezondheidszorg Organisatie wijst voor ieder onderdeel van de militair geneeskundige dienst waar gezondheidszorg wordt verleend een of meer daartoe geschikt te achten personen aan als klachtenfunctionaris.
2. De zorgaanbieder draagt er voor zorg dat de opleiding en het protocol van de klachtenfunctionarissen is afgestemd op hetgeen civiel gebruikelijk is.
3. De klachtenfunctionaris voorziet een cliënt op diens verzoek gratis van advies met betrekking tot de indiening van een klacht, bemiddelt en staat de cliënt bij, bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
4. Als klachtenfunctionaris kan niet iemand optreden die betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging door de zorgaanbieder en wordt niet benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.



§ 3 Klachtencommissie en klachtbehandeling

Artikel 3

1. De Secretaris-Generaal stelt voor de behandeling van klachten een klachtencommissie gezondheidszorg Defensie, hierna: klachtencommissie, in.
2. De Secretaris-Generaal maakt op een voor de cliënt kenbare wijze bekend op welke wijze de klachtencommissie te bereiken is.
3. De Secretaris-Generaal ziet erop toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens het door de commissie opgestelde en door de Secretaris-Generaal goedgekeurd reglement.
4. De samenstelling van de klachtencommissie vormt een evenwichtige afspiegeling van het binnen de Militair Geneeskundige Dienst werkzame personeel en van belangenbehartigers van cliënten.
5. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt in voldoende mate in de vereiste deskundigheid voorzien, waaronder in ieder geval de aanwezigheid van militair-medische expertise wordt begrepen.
6. Indien blijkt dat een klacht betrekking heeft op zorg verleend in samenhang met de zorgverlening door of vanwege de zorgaanbieder, doch door een zorgverlener die niet werkzaam is onder het gezag van de militair geneeskundige dienst, wordt de klacht behandeld op grond van deze Regeling, als bedoeld in artikel 7.3 van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Artikel 4

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven leden, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter is niet werkzaam voor of bij de zorgaanbieder.
3. Aan de klachtencommissie wordt een secretariaat toegevoegd, dat is belast met de voorbereiding van de klachtbehandeling alsmede de administratieve ondersteuning van de klachtencommissie.

Artikel 5

1. De leden worden voor een periode van vijf jaar benoemd.
2. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
3. De leden en plaatsvervangend leden zijn één maal herbenoembaar.
4. Een lid of plaatsvervangend lid kan vrijwillig terugtreden. De voorzitter van de klachtencommissie doet daarvan mededeling aan de Secretaris-Generaal. De Secretaris-Generaal voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging.
5. De klachtencommissie stelt mede ten behoeve van de Secretaris-Generaal een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

Artikel 6

De klachtencommissie draagt er voor zorg dat de privacy van de cliënt en degene over wie wordt geklaagd alsmede de geheimhouding van de medische gegevens zijn gewaarborgd en legt de wijze waarop dit gebeurt vast in het in artikel 3, derde lid, bedoelde reglement.

Artikel 7

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het formuleren van een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- b. het zo nodig doen van aanbevelingen aan de zorgaanbieder en degene over wie is geklaagd inzake mogelijkheden voor herstel, bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg;
- c. het in kennis stellen van de zorgaanbieder van een klacht die zich richt op een structurele situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg;
- d. het melden van de klacht aan de inspecteur militaire gezondheidszorg, indien de klachtencommissie



- sie niet is gebleken dat de zorgverlener of de instelling waar deze werkzaam is adequate maatregelen heeft getroffen terzake van de in het vorige lid bedoelde situatie;
- e. het ten behoeve van de zorgaanbieder over elk kalenderjaar opstellen van een openbaar verslag, waarin worden aangegeven:
 - 1° de samenstelling van de klachtencommissie;
 - 2° het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - 3° 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;
 - f. 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 cliënten.

Artikel 8

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

- a. het, voor zover nodig met gerichte toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger, inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken;
- b. het oproepen en horen van personen werkzaam bij het ministerie van Defensie die bij de klacht zijn betrokken of overigens ter zake relevante informatie kunnen verstrekken;
- c. het inschakelen van externe of interne deskundigen, waarbij geldt dat de kosten daarvan het door de Secretaris-Generaal vastgestelde budget niet mogen overschrijden;
- d. het uitnodigen en horen van overige personen die ter zake van de klacht relevante informatie kunnen verstrekken.

§ 4 Het indienen en behandelen van klachten

Artikel 9

1. Een klacht kan door of namens de cliënt worden ingediend.
2. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de cliënt of degene, die namens de cliënt optreedt.
3. De cliënt en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een raadsman.
4. Klachten waarin een verzoek om schadevergoeding is begrepen dienen te worden ingediend bij de Directie Juridische Dienstverlening van het Commando Dienstcentra, dan wel bij de in paragraaf 5 bedoelde Geschillencommissie, bij de laatstgenoemde instantie voor zover de vordering het bedrag van € 25.000 niet overstijgt.

Artikel 10

1. De klacht wordt bij voorkeur in eerste instantie kenbaar gemaakt aan degene(n) tegen wie de klacht is gericht om te trachten op directe wijze tot een oplossing te komen.
2. De cliënt kan hierbij desgewenst de bemiddelende hulp inroepen van de klachtenfunctionaris.

Artikel 11

1. De cliënt kan de klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie indien de toepassing van artikel 10 niet tot een oplossing leidt, dan wel van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht op die wijze aanhangig maakt.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de cliënt in de gelegenheid alsnog binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn duidelijkheid te verschaffen.
3. Desgewenst verleent de klachtenfunctionaris de cliënt de nodige hulp bij het formuleren van de klacht.
4. De klachtencommissie past artikel 2 lid 6 in voorkomend geval overeenkomstig toe.



Artikel 12

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

Artikel 13

De cliënt, 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 14

1. De cliënt brengt de klachtencommissie onverwijld op de hoogte indien hij besluit om de klacht geheel of gedeeltelijk in te trekken; de klachtencommissie licht de cliënt desgevraagd voor over de gevolgen ervan.
2. Nadat de cliënt zijn besluit schriftelijk heeft bevestigd, sluit de klachtencommissie de zaak af met een schriftelijk bericht aan de cliënt en aan degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de reden van afsluiting. De zorgaanbieder en de Inspecteur Militaire Gezondheidszorg ontvangen een geanonimiseerde mededeling, in voorkomend geval voorzien van een gemotiveerd advies om aandacht te besteden aan de onderhavige problematiek.

Artikel 15

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. De klachtencommissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van adviezen omtrent de inrichting of de organisatie van de gezondheidszorg.
3. Zo nodig verwijst de klachtencommissie de cliënt naar een andere instantie die bevoegd is om de klacht te behandelen.

Artikel 16

1. De klachtencommissie informeert de cliënt, degene over wie is geklaagd en de zorgaanbieder uiterlijk binnen zes weken na indiening van een schriftelijke klacht over het in artikel 7 onder a. bedoelde oordeel. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een schriftelijke klacht daartoe noodzaakt, kan de klachtencommissie deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtencommissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de cliënt, degene over wie is geklaagd en de zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder informeert de cliënt en degene over wie is geklaagd binnen de in het eerste lid genoemde, in voorkomend geval verlengde, termijn schriftelijk omtrent de beslissingen die de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 17

Voor de toepassing van de artikelen 7, onder a, 11, eerste lid, 13, 14, tweede lid en 16, eerste lid, wordt onder 'schriftelijk' mede verstaan: op elektronische wijze.

Artikel 18

Het gestelde in deze paragraaf laat de bevoegdheid van cliënt om de klacht aan andere bevoegde instanties voor te leggen onverlet.



§ 5 Geschillencommissie Defensie Geneeskundige Zorg

Artikel 19

1. De cliënt kan een geschil over de zorgaanbieder en/of over een gedraging van een binnen de militair geneeskundige dienst werkzame persoon jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door of vanwege de zorgaanbieder, over de behandeling van klachten als bedoeld in deze regeling, alsmede over een vergoeding wegens geleden schade, tot een bedrag van € 25.000, voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De Secretaris-Generaal maakt op een voor de cliënt kenbare wijze bekend op welke wijze de geschillencommissie te bereiken is.
3. Op de behandeling van het geschil is een reglement van toepassing, waarin ten minste is bepaald dat de commissie belast met de behandeling van een geschil ten minste dient te bestaan uit een vertegenwoordiger op voordracht van het ministerie van Defensie, beschikkend over militair-medische expertise, en een vertegenwoordiger op voordracht van de centrales van overheidspersoneel, vertegenwoordigd in het Sector Overleg Defensie.
4. De Geschillencommissie is bevoegd ten behoeve van de behandeling van het geschil vertrouwelijk kennis te nemen van de de cliënt betreffende medische gegevens alsmede de gegevens die verband houden met de behandeling van een klacht ingevolge deze regeling, mits de cliënt daarvoor toestemming heeft verleend.

§ 6 Toezicht door de Inspecteur Militaire Gezondheidszorg

Artikel 20

De Inspecteur Militaire Gezondheidszorg ziet toe op de uitvoering van deze Regeling en rapporteert daaromtrent jaarlijks en wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven aan de Minister.

§ 7 Slotbepalingen

Artikel 21

De Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorginstellingen Defensie wordt ingetrokken.

Artikel 22

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2017.

Artikel 23

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtenbehandeling gezondheidszorg Defensie 2016.

*De Minister van Defensie,
J.A. Hennis-Plasschaert*



TOELICHTING

Met het oog op de in werking treding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) per 1 januari 2016 is het gewenst de regeling inzake klachtenbehandeling binnen de gezondheidszorginstellingen van Defensie te actualiseren. De algemene klachtenregeling Defensie is op deze specifieke klachten niet van toepassing. De onderhavige regeling strekt daartoe. Met deze regeling worden gekwalificeerde en op civiele leest geschoolde klachtenfunctionarissen binnen de Defensie Geneeskundige Organisatie geïntroduceerd, die belast zijn met de begeleiding, bemiddeling en advisering van cliënten die zich wensen te beklagen over een gedraging als in de regeling omschreven. De klachtenfunctionarissen werken volgens een protocol, dat is gemodelleerd op de in de civiele gezondheidszorg gebruikelijke standaard en waarbij de vereiste onafhankelijkheid is gegarandeerd. Een coördinerend klachtenfunctionaris zal toezien op de vereiste kwaliteit van functioneren van de klachtenfunctionarissen en de klachtenfunctionaris-organisatie als geheel.

Naast de begeleiding, bemiddeling en advisering door klachtenfunctionarissen voorziet de regeling in de behandeling van klachten op twee onderscheiden niveaus. De cliënt kan zich hetzij aansluitend, hetzij rechtstreeks – wanneer daar aanleiding toe is – wenden tot een Defensie-interne klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, waarbij de cliënt en degene over wie wordt geklaagd als regel door de commissie worden gehoord, en geeft een oordeel over gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie zendt het oordeel aan de cliënt, degene over wie is geklaagd en de zorgaanbieder. De klachtencommissie kan daarbij aanbevelingen doen omtrent o.m. de kwaliteit van de zorgverlening en de binnen de zorgverlening geldende procedures. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat ook specifieke militair-medische aangelegenheden en klachten goed kunnen worden beoordeeld.

De zorgaanbieder informeert de cliënt en degene over wie is geklaagd over de beslissingen die hij over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen, inbegrepen de genomen of nog te nemen maatregelen. Indien de aard of inhoud van de klacht tot een langere behandelingsduur noodzaakt treedt de klachtencommissie daarover met de cliënt in overleg en streeft naar een afspraak over de in casu te hanteren behandelingstermijn.

De regeling voorziet tenslotte in de aansluiting van Defensie bij een externe geschilleninstantie, zoals reeds op grote schaal binnen de civiele zorg gebruikelijk en thans in de Wkkgz voorgeschreven. Ook in de vorm te geven Defensie-kamer van deze civiele geschilleninstantie zal in de noodzakelijke militair-medische expertise worden voorzien. Zowel in de hiervoor genoemde klachtencommissie als in de Defensie-kamer van de geschilleninstantie zal een lid op voordracht van de centrales van overheids-personeel, zoals vertegenwoordigd in het Sector Overleg Defensie, zitting hebben, zulks met het oog op de adequate vertegenwoordiging van het personeel.