



# Klachten over uw zorg?



# INHOUD



## INFORMATIE VOOR DE KLAGER

Wanneer kunt u een klacht indienen? ....4

Waarover kunt u een klacht indienen? ....5

Hoe dient u een klacht in? ....6

De procedure ....8

In beroep gaan ....11

De procedure in beeld ....13

Andere mogelijkheden ....14

Contactgegevens ....15



## INFORMATIE VOOR DE ZORGVERLENER

Er is een klacht tegen u ingediend ....7

De procedure ....8

In beroep gaan ....11

De procedure in beeld ....13

Contactgegevens ....15



# WANNEER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

Als u ontevreden bent over het handelen van een zorgverlener, dan kunt u een klacht indienen bij een Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Het tuchtcollege beoordeelt dan of de zorgverlener zorgvuldig heeft gehandeld.

### TEGEN WIE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

U kunt bij het tuchtcollege een klacht indienen tegen:

- artsen
- tandartsen
- apothekers
- verloskundigen
- fysiotherapeuten
- verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten
- psychotherapeuten
- gezondheidszorgpsychologen
- physician assistants
- klinisch technologen\*
- bachelor medisch hulpverlener\*.

Deze zorgverleners staan (\*bijna of tijdelijk) in het register voor de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (het BIG-register). Met klachten over andere zorgverleners, bijvoorbeeld een doktersassistent of een diëtist, kunt u niet bij een tuchtcollege terecht. Welke procedures tegen deze zorgverleners mogelijk zijn, staat op pagina 14.

### WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

U kunt een klacht indienen als u:

- patiënt bent
- geen patiënt bent, maar vindt dat een zorgverlener iets verkeerd tegen u heeft gedaan
- nabestaande bent
- ouder van een minderjarige (<16) patiënt bent
- collega van een zorgverlener bent.



# WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

### U KUNT BIJVOORBEELD KLAGEN OVER:

- een chirurgische fout
- een verkeerde of te late diagnose
- schenden van het beroepsgeheim
- voorschrijven van verkeerde medicijnen
- geven van onvoldoende informatie over de behandeling, de risico's en eventuele andere mogelijkheden
- ten onrechte niet doorverwijzen
- seksueel of ander grensoverschrijdend gedrag
- verkeerd declareren.

U kunt een klacht indienen tot tien jaar na het handelen of nalaten van de zorgverlener.

Het tuchtcollege kan, als het de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart en een maatregel oplegt, bepalen dat sommige door klager gemaakte kosten door de zorgverlener worden vergoed. Klager dient hiertoe een verzoek in te dienen. Het tuchtcollege kan geen schadevergoeding toekennen. De burgerlijke rechter en een onafhankelijke geschilleninstantie kunnen dat wel.

### HULP BIJ HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

U kunt zich laten bijstaan door een jurist of iemand anders die u daarvoor geschikt vindt. Dit is niet verplicht. Informatie over gesubsidieerde rechtsbijstand vindt u bij het Juridisch Loket. De gegevens staan op pagina 15.

Voor het opstellen en formuleren van uw klaagschrift kunt u de hulp inschakelen van een tuchtklachtfunctionaris. Deze kan u ook advies geven of de klacht tegen de juiste persoon gericht is of op de juiste plaats is bij een tuchtcollege.



# HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

U dient een klacht in door een brief te sturen naar het tuchtcollege. U stuurt het klaagschrift, met eventuele bewijsstukken, naar het tuchtcollege van de regio waarin de zorgverlener woont. Het klaagschrift moet in het Nederlands zijn geschreven. De adressen van de tuchtcolleges staan op pagina 15.

### IN HET KLAAGSCHRIFT MOET IN IEDER GEVAL STAAN:

- uw naam, uw voornamen en uw adres
- de naam en het werkadres van de zorgverlener
- de klacht, zo duidelijk mogelijk omschreven met data, feiten en omstandigheden
- uw handtekening.

Op tuchtcollege-gezondheidszorg.nl staat een klaagschrift dat u kunt invullen.

### ALS U NAMENS IEMAND ANDERS KLAAGT, VOEGT U TOE:

- de naam, het adres en de geboortedatum van de patiënt
- de handtekening van de patiënt zodat duidelijk is dat hij het eens is met het indienen van de klacht of de reden waarom de patiënt zelf geen klacht kan indienen.

### GRIFFIERECHT

Als u een klacht indient bij het tuchtcollege betaalt u 50 euro griffierecht. Als uw klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, dan krijgt u het griffierecht terug.



# ER IS EEN KLACHT TEGEN U INGEDIEND

Als u een BIG-geregistreerd zorgverlener bent, dan kan iemand een klacht tegen u indienen bij een regionaal tuchtcollege.

### WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

Een klacht kan worden ingediend door:

- uw patiënt, een naaste betrekking van uw patiënt, de nabestaanden van een overleden patiënt en de ouders van minderjarige patiënten
- uw collega's
- uw opdrachtgever, bijvoorbeeld een arts die u een opdracht heeft gegeven
- uw werkgever
- de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- iemand anders die zich door uw handelen benadeeld voelt.

### START VAN DE PROCEDURE

U krijgt van het regionaal tuchtcollege een brief met daarbij het klaagschrift. Deze brief ontvangt u op uw werkadres of op uw woonadres. In de brief staat wat er van u wordt verwacht. Op de volgende pagina's kunt u de hele procedure lezen.

### HULP BIJ HET VOEREN VAN DE PROCEDURE

U kunt zich laten bijstaan door een jurist of iemand anders die u daarvoor geschikt vindt.

Dit is niet verplicht. Voor ondersteuning bij het voeren van de procedure kunt u meestal ook terecht bij uw beroepsvereniging.

### INDIENEN STUKKEN

U mag stukken uit het medisch dossier van de klager indienen als die nodig zijn voor uw verdediging.



DE KLAGER



DE ZORGVERLENER

## DE PROCEDURE

Als het griffierecht (tijdig) is betaald, start de procedure. De procedure bestaat uit verschillende fases: het vooronderzoek, de raadkamer of de zitting, de beslissing en eventueel het beroep.

### HET VOORONDERZOEK

Als het klaagschrift voldoet aan de eisen die op pagina 6 staan, dan stuurt de secretaris het door naar de zorgverlener over wie de klacht gaat. Hij kan zich dan schriftelijk tegen de klacht verweren. Daarna beoordeelt de secretaris of partijen de gelegenheid krijgen om nog een keer schriftelijk te reageren.

8

U krijgt ook de mogelijkheid om uw standpunt mondeling toe te lichten aan de secretaris of een lid van het college. Als daaraan behoefte is, worden beide partijen samen uitgenodigd. De secretaris kan dan bekijken of u er samen uit kunt komen. Als dat lukt, trekt de klager de klacht in.

Overigens kan de klager op ieder moment van de tuchtrechtprocedure de klacht intrekken. Dit wil niet altijd zeggen dat de klacht niet verder wordt behandeld. Als de zorgverlener dat wil, gaat de behandeling verder. Ook het tuchtcollege kan bepalen dat de procedure in het algemeen belang wordt voortgezet. In dat geval neemt de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd de plek van klager in. Dan volgt alsnog een zitting.

Na het vooronderzoek verwijst de secretaris de klacht voor het geven van een eindbeslissing naar de voorzitter, naar de raadkamer van het college of naar een openbare zitting.

### DE RAADKAMER

De raadkamer bestaat uit een voorzitter die jurist is en twee leden met hetzelfde beroep als de aangeklaagde zorgverlener. De raadkamer kan ook bestaan uit een voorzitter, een lid-jurist en drie beroepsgenoten. Bij een behandeling van de klacht in raadkamer zijn de partijen niet aanwezig. Het college beoordeelt de klacht dan op basis van de ingediende stukken.



## DE VOORZITTER OF HET COLLEGE IN RAADKAMER KAN DE VOLGENDE BESLISSINGEN NEMEN:



- de klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht. Het tuchtcollege behandelt de klacht dan niet inhoudelijk. Dit is bijvoorbeeld het geval als niet duidelijk is tegen wie wordt geklaagd, niet duidelijk is waar de klacht over gaat of de klager klaagt over een zorgverlener die niet BIG-geregistreerd is
- de klacht is kennelijk ongegrond. Het tuchtcollege komt dan op basis van het dossier tot de conclusie dat de zorgverlener goed heeft gehandeld
- de klacht wordt afgewezen omdat deze kennelijk van onvoldoende gewicht is
- de zaak gaat alsnog naar een openbare zitting.

## DE ZITTING

Als de klacht naar een zitting wordt verwezen, dan nodigt de secretaris u beiden daarvoor uit. Dit gebeurt tenminste drie weken van tevoren.

De zittingen van het college zijn toegankelijk voor publiek, dus ook voor de pers. Als daarvoor belangrijke redenen zijn, kan het college besluiten de zitting zonder publiek te houden. U kunt tot uiterlijk één week vóór de zitting getuigen en deskundigen oproepen. Tot uiterlijk twee weken vóór de zitting kunt u nog onderbouwende stukken indienen.

Het college bestaat meestal uit vijf leden: twee juristen, van wie één de voorzitter is, en drie leden met hetzelfde beroep als de aangeklaagde zorgverlener. De voorzitter kan ook bepalen dat het college bestaat uit drie personen: één jurist (de voorzitter) en twee zorgverleners.

Tijdens de zitting krijgt u allebei de gelegenheid om uw verhaal te doen. Ook zal het college u vragen stellen. De secretaris maakt aantekeningen van de zitting.



## DE BESLISSING

Uiterlijk twee maanden na de zitting ontvangt u de beslissing van het college. In de beslissing staat tot welk oordeel het college is gekomen en op grond van welke argumenten. Ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd ontvangt een kopie van de beslissing.

### ALS HET TUCHTCOLLEGE DE KLACHT GEGROND VINDT, KAN HET DE VOLGENDE MAATREGELEN OPLEGGEN:

- waarschuwing
- berisping
- geldboete (maximaal 4.500 euro, te betalen aan de Staat der Nederlanden)
- (voorwaardelijke) schorsing van de inschrijving van de zorgverlener in het BIG-register (maximaal één jaar)
- gedeeltelijke ontzegging het beroep uit te oefenen
- (voorwaardelijke) doorhaling van de inschrijving van de zorgverlener in het BIG-register
- binding aan bijzondere voorwaarden om het beroep uit te oefenen.

Als het tuchtcollege vindt dat de zorgverlener goed heeft gehandeld, wijst het de klacht af. Het college kan ook, als het de klacht gegrond vindt, besluiten geen maatregel op te leggen. Bijvoorbeeld als het handelen of nalaten van geringe ernst betreft.

De schorsing, ontzegging en doorhaling worden gepubliceerd in de Staatscourant en in de dag- en weekbladen van het gebied waarin de zorgverlener werkt. In dit bericht staan de naam en de woonplaats van de zorgverlener.

Een beslissing van het tuchtcollege kan leerzaam zijn voor collega's van de aangeklaagde zorgverlener. Daarom kan het tuchtcollege de beslissing geanonimiseerd publiceren in de Staatscourant en aanbieden aan vakbladen en tijdschriften. Veel beslissingen van de tuchtcolleges staan geanonimiseerd op [tuchtrecht.overheid.nl](http://tuchtrecht.overheid.nl).

### HOE LANG DUURT DE PROCEDURE?

Vooraf staat niet vast hoe lang de procedure duurt. Gemiddeld duurt een procedure zeven maanden.

### KOSTEN

Het griffierecht voor klagers bedraagt 50 euro. Als u zelf getuigen of deskundigen oproept, moet u hun kosten betalen.



DE KLAGER



DE ZORGVERLENER

## IN BEROEP GAAN

Het is mogelijk dat u het niet eens bent met de beslissing van het regionaal tuchtcollege. Hierna staat wanneer u daartegen in beroep kunt gaan. Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg behandelt de zaak dan opnieuw.

### WIE KAN BEROEP INSTELLEN?

De klager kan in beroep gaan als hij niet-ontvankelijk is verklaard of als de klacht geheel of gedeeltelijk is afgewezen. De klager kan geen beroep instellen tegen de zwaarte van de maatregel.

De zorgverlener kan altijd beroep instellen. Ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd kan altijd in beroep gaan tegen een beslissing van een regionaal tuchtcollege.

### HOE GAAT U IN BEROEP?

Om in beroep te gaan, moet u binnen zes weken na het versturen van de beslissing een beroepschrift indienen. U stuurt twee exemplaren van het beroepschrift naar het regionaal tuchtcollege dat de klacht heeft behandeld. Ook voor hoger beroep betaalt u 50 euro griffierecht.

#### IN HET BEROEPSCHRIFT MOET IN IEDER GEVAL STAAN:

- uw naam, voornamen en adres
- de beslissing waartegen u beroep instelt
- de reden waarom u beroep instelt
- uw handtekening.

### DE BEROEPSPROCEDURE

De secretaris van het centraal tuchtcollege beoordeelt of het beroepschrift voldoet aan de eisen. Als het beroepschrift hieraan niet voldoet, verklaart het centraal tuchtcollege de indiener niet-ontvankelijk in zijn beroep. Dit gebeurt ook als de indiener niet bevoegd is om beroep in te stellen of als het beroepschrift niet op tijd is ingediend.



In alle andere gevallen stuurt de secretaris, na (tijdige) ontvangst van het griffierecht, het beroepschrift naar de andere partij. Deze mag hiertegen verweer voeren. De partij die zelf geen beroep heeft ingesteld, kan dit na ontvangst van het beroepschrift van de andere partij alsnog doen. Dit heet incidenteel beroep. Het incidenteel beroep moet binnen zes weken nadat de secretaris het beroepschrift heeft verzonden worden ingesteld. Degene die incidenteel beroep instelt, dient griffierecht van 50 euro te betalen.

Daarna volgt in de meeste gevallen een zitting. De regels rond een zitting bij het centraal tuchtcollege zijn voor het grootste gedeelte hetzelfde als die bij het regionaal tuchtcollege. Een belangrijk verschil is dat het centraal tuchtcollege bestaat uit drie juristen, waaronder de voorzitter, en twee zorgverleners.

### DE BESLISSING

Uiterlijk twee maanden na de zitting ontvangt u de beslissing van het centraal tuchtcollege. Tegen een beslissing van het centraal tuchtcollege is geen beroep mogelijk.

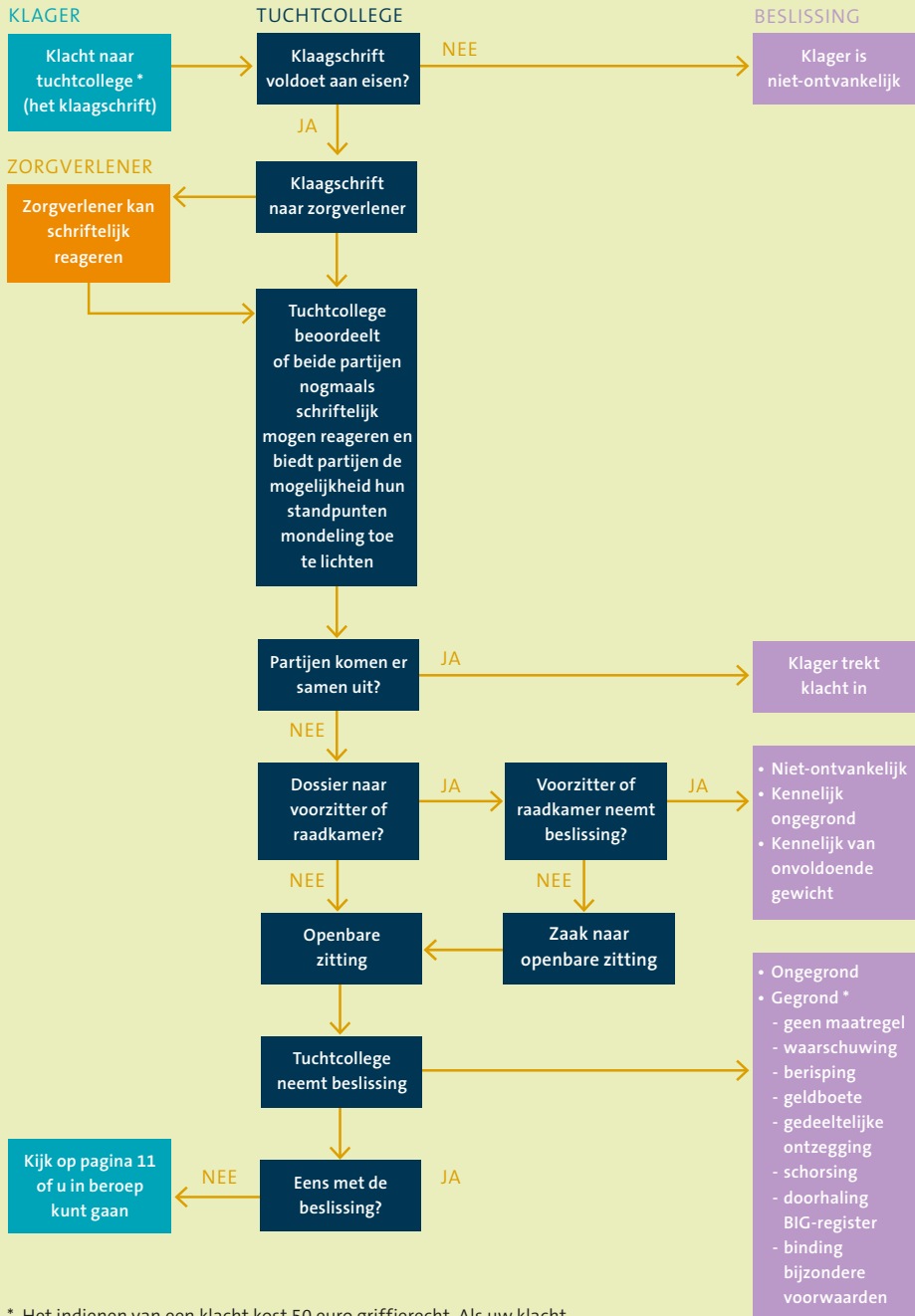
### HOE LANG DUURT DE BEROEPSPROCEDURE?

Vooraf staat niet vast hoe lang de procedure duurt. Gemiddeld duurt de beroepsprocedure een jaar.

### KOSTEN

Het griffierecht voor het instellen van (incidenteel) beroep bedraagt 50 euro. Als u zelf getuigen of deskundigen oproept, moet u hun kosten betalen.

# DE PROCEDURE IN BEELD



\* Het indienen van een klacht kost 50 euro griffierecht. Als uw klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, krijgt u dit bedrag terug.



# ANDERE MOGELIJKHEDEN

Er zijn ook andere mogelijkheden om onvrede over een medische behandeling aan de orde stellen.

### EEN GESPREK MET DE ZORGVERLENER

Misschien is een klacht in een direct gesprek met de zorgverlener op te lossen. Het is mogelijk dat de zorgverlener niet weet dat u ergens ontevreden over bent. Misschien verbetert de situatie als u hem daarop wijst.

### KLACHTENCOMMISSIE

Komt u er samen met de zorgverlener niet uit? Dan kunt u naar de klachtenfunctionaris. Deze helpt u om samen met de zorginstelling een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris is gratis voor u. De klachtenfunctionaris kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Bij een klachtenfunctionaris kunt u met klachten over alle bij de behandeling betrokken zorgverleners terecht. Deze zorgverleners hoeven niet BIG-geregistreerd te zijn.

### GESCHILLENINSTANTIE

Tuchtcolleges zijn niet bevoegd om een uitspraak te doen over een schadevergoeding. Een onafhankelijke geschilleninstantie is dat wel. Elke zorgaanbieder moet zich aansluiten bij een erkende geschilleninstantie. Deze instantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

### BURGERLIJKE RECHTER

Voor een schadevergoeding kunt u ook naar de burgerlijke rechter gaan.

### POLITIE (STRAFBARE FEITEN)

Net als iedere andere burger vallen zorgverleners onder het strafrecht. Ook de Wet BIG kent strafbepalingen. Het is bijvoorbeeld strafbaar om je als arts voor te doen als je niet als arts in het BIG-register staat. Als er sprake is van strafbare feiten, dan kunt u aangifte doen bij de politie.



## CONTACTGEGEVENS

### Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg

[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

Twitter: @tuchtcolleges

### Regionaal Tuchtcollege Groningen

(Groningen, Friesland en Drenthe)

Postbus 11144

9700 CC Groningen

T 088 - 3712560

### Regionaal Tuchtcollege Zwolle

(Overijssel, Flevoland en Gelderland)

Postbus 10067

8000 GB Zwolle

T 088 - 3712570

### Regionaal Tuchtcollege Amsterdam

(Noord-Holland en Utrecht)

Postbus 84500

1080 BN Amsterdam

T 088 - 3712500

### Regionaal Tuchtcollege Den Haag

(Zuid-Holland en Zeeland)

Postbus 97831

2509 GE Den Haag

T 088 - 3712520

### Regionaal Tuchtcollege Eindhoven

(Noord-Brabant en Limburg)

Postbus 61

5600 AB Eindhoven

T 088 - 3712550

### Centraal Tuchtcollege

Postbus 20302

2500 EH Den Haag

T 088 - 3712510

### OVERIGE ADRESSEN

#### Tuchtklachtfunctionaris

T 088 - 371 2 666

[www.rijksoverheid.nl/tkf](http://www.rijksoverheid.nl/tkf)

[tkf@minvws.nl](mailto:tkf@minvws.nl)

#### Landelijk Meldpunt Zorg

T 088 - 1205020

[www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)

#### Zorgbelang Nederland

T 030 - 2991970

[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

#### Juridisch loket

T 0900 - 8020

[www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)

#### Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

T 088 - 1205000

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

[meldpunt@igj.nl](mailto:meldpunt@igj.nl)



**Tuchtcolleges voor de  
Gezondheidszorg**

[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

Twitter: @Tuchtcolleges

Vormgeving: Manifesta idee en ontwerp, Rotterdam

Druk: Xerox/OBT, Den Haag