



# **Leidraad Klachten- afhandeling**

**Onderzoek door  
de Inspectie naar  
aanleiding van  
klachten**

*Aruba, 1 december 2013*

# Leidraad klachtenafhandeling

## Directie Volksgezondheid Aruba

### Voorwoord

Sinds 2009 zijn concrete plannen voor het bewerkstelligen van een onafhankelijke Inspectie voor de gezondheidszorg gaande. Het is van groot belang voor deze onafhankelijkheid en voor de effectiviteit van de huidige en toekomstige dagelijkse werkzaamheden, dat vóór een loskoppeling de Inspectie beschikt over leidraden, handleidingen en processen.

Na een versterking van het medisch personeel van de afdeling is naar aanleiding van werkoverleggen gekomen tot concrete afspraken omtrent de vervaardiging van een eigen leidraad voor de afdeling. Deze kan later als basis dienen voor de leidraad voor de onafhankelijke Inspectie voor de gezondheidszorg.

Managementteam Directie  
Volksgezondheid

### Leidraad klachten



#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Inspectie: het bestuursorgaan belast met de inspectietaken op het gebied van de gezondheidszorg;
2. klacht: een schriftelijk of elektronisch bericht aan de Inspectie over:
  - a. het functioneren van de patiëntenzorg of de kwaliteitsborging van een zorgaanbieder waarop de Inspectie toezicht uitoefent;
  - b. het professioneel functioneren van beroepsbeoefenaren op het terrein van de gezondheidszorg op wie de Inspectie toezicht uitoefent.
3. Klager/klaagster: degene die een klacht heeft ingediend bij de Inspectie;
4. Zorgaanbieder: een beroepsbeoefenaar of instelling, op het functioneren waarvan de Inspectie toezicht uitoefent.

#### Artikel 2

Indien de Inspectie anders dan door een klacht kennis krijgt van omstandigheden die onderwerp van een klacht kunnen zijn, wordt deze regeling zo mogelijk op de behandeling daarvan overeenkomstig toegepast.

# Leidraad klachtenafhandeling

## Directie Volksgezondheid Aruba

### Artikel 3

1. Een klacht bevat:
  - a. de naam, adres, telefoonnummer of andere contactgegevens van de klager;
  - b. de dagtekening van de klacht en/of een geldige identiteitsbewijs;
  - c. de naam van de zorgverlenende natuurlijke persoon/personen en de instelling van zorg;
  - d. een feitelijke omschrijving van de situatie waar de klacht betrekking op heeft en de datum waarop deze heeft plaatsgehad.
2. Indien niet voldaan is aan het eerste lid, stelt de Inspectie de klager in de gelegenheid binnen één (1) week de klacht aan te vullen. Indien die termijn verstreken is zonder dat de klacht is aangevuld, kan de Inspectie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

### Artikel 4

De Inspectie bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk.

### Artikel 5

1. De Inspectie stelt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht, vast of er aanleiding bestaat de klacht nader te onderzoeken.
2. Zo nodig oriënteert de Inspectie zich, voordat zij vaststelt of er aanleiding bestaat de klacht nader te onderzoeken dan wel of de klacht anderszins tot optreden van de Inspectie moet leiden, telefonisch of schriftelijk nader bij de klager, de betrokken zorgaanbieder of het bedrijf

en degenen die direct zijn betrokken bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

3. Indien de Inspectie gebruikmaakt van de mogelijkheid, bedoeld in het tweede lid, kan de termijn, bedoeld in het eerste lid, verlengd worden met twee weken. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

### Artikel 6

Een klacht wordt nader onderzocht indien zij:

- A naar het oordeel van de Inspectie wijst op een situatie die voor de veiligheid van patiënten of de gezondheidszorg een ernstige bedreiging kan betekenen, of;
- B naar het oordeel van de Inspectie aanleiding geeft te veronderstellen dat het belang van een goede gezondheidszorg anderszins noodzaakt tot onderzoek.

### Artikel 7

Een klacht wordt in elk geval niet nader onderzocht, indien zij reeds voorwerp van nader onderzoek door Inspectie is geweest.

### Artikel 8

1. Indien de Inspectie vaststelt dat er geen aanleiding is de klacht nader te onderzoeken, deelt zij dit gemotiveerd schriftelijk aan de klager mede. Zij kan, indien dit naar het oordeel van de Inspectie aan de orde is, de klager verwijzen naar een overheidsinstantie, het Tuchtcollege, het Openbaar Ministerie of andere toezichthouders.

# Leidraad klachtenafhandeling

## Directie Volksgezondheid Aruba

2. De zorgaanbieder of het betrokken bedrijf waar de klacht betrekking op heeft, wordt van de mededeling, bedoeld in het eerste lid, op de hoogte gesteld.

### Artikel 9

Indien de Inspectie naar aanleiding van een klacht een nader onderzoek instelt, stelt zij de klager en de zorgaanbieder op wie, of het bedrijf waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk daarvan in kennis en geeft zij informatie over de te volgen procedure.

### Artikel 10

1. Indien de Inspectie heeft vastgesteld dat er aanleiding bestaat tot nader onderzoek van de klacht, vergaart de Inspectie de nodige kennis omtrent de relevante feiten.
2. De Inspectie betreft bij het nader onderzoek de klager, de betrokken zorgaanbieder of het bedrijf en, zo mogelijk en zo nodig, de natuurlijke personen die direct zijn betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De Inspectie hoort direct betrokkenen in persoon indien dit naar haar oordeel van belang is voor het nader onderzoek.
4. Van het horen, bedoeld in het derde lid, wordt een verslag gemaakt.
5. Het verslag, bedoeld in het vierde lid, wordt voorgelegd aan degene met wie gesproken is. Deze persoon krijgt de gelegenheid om binnen vier weken schriftelijk te reageren op het verslag.
6. De Inspectie raadpleegt een of meer deskundigen indien dat naar haar oordeel van belang is voor het nader onderzoek.

### Artikel 11

1. De Inspectie kan, indien tijdens het nader onderzoek blijkt dat zich geen omstandigheid voordoet als bedoeld in artikel 6, het nader onderzoek beëindigen. Zij deelt dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd schriftelijk mede aan de klager, aan de zorgaanbieder of het bedrijf en de natuurlijke personen die door de Inspectie met toepassing van artikel 10, tweede lid, zijn betrokken bij het nader onderzoek.
2. Indien bij toepassing van artikel 10, eerste lid, blijkt dat de gelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, door de zorgaanbieder of het betrokken bedrijf naar het oordeel van de Inspectie zorgvuldig is onderzocht en voldoende maatregelen zijn genomen, kan de Inspectie het nader onderzoek beëindigen. Zij deelt dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd mede aan de klager en aan de zorgaanbieder of aan het bedrijf.

### Artikel 12

1. Zo spoedig mogelijk na het eind van het onderzoek stelt de Inspectie een verklaring vast omtrent het nader onderzoek van de klacht. De verklaring bevat de conclusies van de Inspectie en de te nemen maatregelen.
2. Bij de vaststelling van de verklaring betreft de Inspectie de schriftelijke reacties, doch met inachtneming van de geheimhoudingsplicht voortvloeiende uit ambt en beroep.

### Artikel 13

De verklaring, bedoeld in artikel 12, wordt zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van de zorgaanbieder

# Leidraad klachtenafhandeling

## Directie Volksgezondheid Aruba

of het bedrijf. Een afschrift van deze verklaring wordt aan de klager en eventuele andere direct betrokken natuurlijke personen gebracht.

### Artikel 14

In gevallen waarin andere, wettelijke of krachtens internationale verplichtingen voorgeschreven, procedures gehanteerd moeten worden, wijst de Inspectie de klager hierop. In die gevallen is deze Leidraad niet van toepassing.

### Artikel 15

Indien de Inspectie in enige fase van het onderzoek een redelijk vermoeden krijgt dat sprake is van het plegen van een strafbaar feit, wordt dit ter kennis van het Openbaar Ministerie gebracht, tenzij bij of krachtens wettelijk voorschrift anders is bepaald.

### Artikel 16

De Inspectie wendt zicht tot het Medisch Tuchtcollege, indien:

- a. Het gaat om een uit feiten en omstandigheden voortvloeiend redelijk vermoeden dat één van de in de Landsverordening Tuchtrecht omschreven tuchtnormen is overtreden door een beroepsbeoefenaar die aan bedoelde tuchtrechtspraak is onderworpen, en
- b. Het algemeen belang – en derhalve niet het particuliere belang van de rechtsstreeks belanghebbende – bij de zaak in overwegende mate betrokken is.

Met name de volgende aspecten zijn van belang:

- de ernst van de klacht;
- recidive van de zijde van de beroepsbeoefenaar;

- de behoefte om door het uitlokken van een tuchtrechtelijke uitspraak duidelijkheid te verkrijgen ten aanzien van hetgeen geldend recht moet worden geacht met betrekking tot een aspect van de beroepsuitoefening.

### Artikel 17

1. Bij de overgang tot deze nieuwe regeling worden aan klager gevraagd of klachten die langer dan vier jaren in behandeling zijn, nog belang hebben bij de zaak.
2. Indien geen belang, of vanwege de onmogelijkheid voor afhandeling van het nader onderzoek en/of de klacht, verjaart de klachtenbehandeling, welk verjaring schriftelijk dient te worden medegedeeld.

### Artikel 18

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 december 2013.

### Artikel 19

Deze regeling wordt aangehaald als: Leidraad klachtenafhandeling.

# Leidraad klachtenafhandeling

## Directie Volksgezondheid Aruba

### TOELICHTING

#### ALGEMEEN

Deze Leidraad komt in de plaats van de procedure klachtenafhandeling die tot nu toe is gehanteerd. Veranderingen in de organisatie van de inspectie en ontwikkelingen op het terrein van wetgeving noopt tot vervaardiging van deze leidraad. De artikelen worden puntsgewijs hieronder toegelicht.

#### Artikelsgewijs

##### Artikel 1

Klachten kunnen ook elektronisch ingediend worden.

De Inspectie heeft een lokaliteit waarbij het uitdrukkelijk mogelijk gemaakt wordt om dat te doen. Ook uitspraken van het tuchtcollege, klacht van klachtencommissies en berichten van het Openbaar Ministerie over een situatie als artikel 1 worden hierbij in acht genomen.

##### Artikel 2

Op berichten over situaties als bedoeld in artikel 1 waarvan de Inspectie anderszins op de hoogte raakt, bijvoorbeeld via een radio- of televisie-uitzending die door een inspectiemedewerker is beluisterd/bekeken, wordt de Leidraad zo mogelijk overeenkomstig toegepast. Niet alle procedurestappen, vermeld in de Leidraad, zullen dan gevolgd moeten worden, zoals een ontvangstbevestiging, het verlangen van een klacht op papier of op elektronische wijze en toezenden van het concept-rapport omdat er strikt

genomen geen klager is die zich tot de Inspectie heeft gewend.

##### Artikel 3

Dit artikel bepaalt in het eerste lid welke gegevens een klacht moet bevatten. Als een of meer van die gegevens ontbreken, stelt de inspectie de klager in de gelegenheid alsnog de ontbrekende gegevens aan te vullen. Een termijn van vier weken is over het algemeen een redelijke termijn, maar van deze termijn kan, afhankelijk van de aard van de nog aan te vullen gegevens, worden afgeweken. Indien de klager desondanks de ontbrekende gegevens niet aanvult, heeft de Inspectie de bevoegdheid de klacht niet te onderzoeken.

##### Artikel 5

Dit artikel is belangrijk vanwege de selectie van relevante informatie en het doel en verwachtingen die de klager heeft. Het uitgangspunt is dat eerst wordt getracht om te bemiddelen of te verwijzen naar een meer geschikte instantie. In het eerste geval kan worden besloten om met arts en patiënt te praten om te kijken of een compromis kan worden bereikt, bijvoorbeeld vanwege ontstane misverstanden. In het tweede geval kan verwijzing naar een advocaat de meest geschikte middel zijn, indien de klager schadevergoeding wil vorderen, maar ook denkbaar is verwijzing naar de Sociale verzekeringsbank (SVb) in geval van een medische keuring. De Inspectie deelt in principe binnen vier weken aan de melder mee of er aanleiding bestaat de klacht nader te onderzoeken. Deze termijn kan verlengd worden met twee weken. Als van de melder nog informatie benodigd is, schort dat de termijn

# Leidraad klachtenafhandeling

## Directie Volksgezondheid Aruba

uiteraard op. Het kan ook zijn dat een andere toezichthouder (mede) betrokken moet worden.

### Artikel 6

Of sprake is van situaties, zoals bedoeld in onderdelen a en b van dit artikel, hetgeen ter beoordeling is aan de inspectie, hanteert de inspectie in ieder geval de volgende criteria:

- a. ernstige mate van afwijking van de geldende professionele standaarden door de individuele beroepsbeoefenaar of andere medewerkers binnen de instelling;
- b. ernstige mate van afwijking van het vigerende kwaliteitssysteem door de individuele beroepsbeoefenaar of andere medewerkers binnen de instelling;
- c. het niet aanwezig zijn van een adequaat kwaliteitssysteem;
- d. de ontstane gezondheidsschade is ernstig (een calamiteit);
- e. grote kans op herhaling van het ontstaan van gezondheidsschade;
- f. veel publiciteit in de media of politieke aandacht rond de klacht;
- g. ketenproblematiek.

Nader onderzoek betekent niet alleen eigen onderzoek door de Inspectie, maar in veel gevallen toetsing door de Inspectie of het onderzoek dat de zorgaanbieder zelf heeft verricht, zorgvuldig is geweest en of daarna eigen onderzoek door de Inspectie zelf noodzakelijk is.

### Artikel 7

Artikel 6 is de hoofdregel voor onderzoek door de Inspectie. Nader onderzoek is geboden voor alleen die klachten die van structurele betekenis zijn voor de kwaliteit van zorg. Klachten over seksueel misbruik van patiënten/cliënten worden, gelet op

artikel 6, ook onderzocht. Klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis die zich langer dan twee jaar geleden heeft voorgedaan, worden in principe niet onderzocht. In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld bij klachten over seksueel misbruik, kan hiervan worden afgeweken.

### Artikel 10

Onder het vergaren van de nodige kennis omtrent de relevante feiten worden onder andere verstaan het inspectiedossier en eventueel eigen onderzoek van de zorgaanbieder. In het laatste geval kan het zijn dat de zorgaanbieder zelf al besloten heeft een eigen onderzoek in te stellen of dit al ingesteld heeft, of dat de Inspectie de zorgaanbieder vraagt een eigen onderzoek te doen eventueel met concrete onderzoeksvragen. In het tweede lid is opgenomen dat bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen bij het nader onderzoek betrokken worden. Hiermee wordt bedoeld op bijvoorbeeld directe familie van een overledene, maar ook op collega's van een beroepsbeoefenaar of medewerkers van een of meer zorginstellingen. De Inspectie hoort de betrokken natuurlijke personen in persoon als dit naar het oordeel van de Inspectie voor het nader onderzoek van belang is. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat ter feitelijke correctie aan betrokkene zelf wordt voorgelegd. Dit betekent dat het verslag van het gesprek met de persoon x aan dezelfde persoon x ter feitelijke correctie wordt voorgelegd.



# Leidraad klachtenafhandeling

## Directie Volksgezondheid Aruba

### Artikel 11

Indien geen belang of geen grond meer bestaat voor verder onderzoek, geeft dit artikel de mogelijkheid om het onderzoek voortijdig af te handelen.

### Artikelen 12 en 13

Deze artikelen regelen dat het nader onderzoek in een verklaring moet uitmonden en aan wie de verklaring ter kennis moet worden gebracht. Het inspectiepersoneel heeft een geheimhoudingsplicht. De verklaring bevat derhalve slechts conclusies, met inachtneming van reacties van gehoorde personen. De verklaring wordt toegezonden aan de aanbieder(s) van zorg of het bedrijf, de klager en eventuele andere direct betrokken natuurlijke personen. De laatste categorie kan dus ook personen betreffen die niet gehoord zijn, bijvoorbeeld ouders van een overleden kind, die niet gehoord wilden worden.

### Artikel 14

Daar waar een andere procedure in haar geheel voorgeht op de procedure, beschreven in de Leidraad, wordt die andere procedure toegepast. De Leidraad kan, indien de andere voorgeschreven procedure daartoe de mogelijkheid biedt, aanvullend worden toegepast.

### Artikel 15

Het artikel brengt met zich mee een meldingsplicht in geval er sprake is van een vermoeden van een strafbaar feit. De verdere afhandeling valt onder de competentie van het Openbaar Ministerie.

### Artikel 16

Het artikel bepaalt de criteria voor het zelf entameren van een zaak bij het Medische tuchtcollege door de overheid. Bepalend is het algemeen belang, niet het particulier belang. Genoemde criteria geven daar een handvat.

### Artikel 17

Dit artikel regelt de afhandeling van de achterstand van klachten. Indien klager geen belang meer heeft voor een oude klacht, dient deze te worden afgehandeld. Verder dient te worden gesproken over verjaring van oude klachten die, vanwege gebrek aan belang of de onmogelijkheid om nadere informatie te vergaren over de klacht, het niet meer mogelijk is om de klacht op een regulier wijze af te handelen.