



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

www.igz.nl

Publieksfolder

Bent u ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?



Bent u ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?

In Nederland heeft u recht op goede gezondheidszorg. Dit betekent volgens de overheid:

- Veilige, doeltreffende, doelmatige en tijdige zorg afgestemd op de behoefte van de cliënt.
- Zorg geleverd door verantwoorde professionals waarbij gebruik gemaakt wordt van geschikte hulpmiddelen.

Uw zorgaanbieder levert in uw ogen geen goede zorg. → Meld dit direct bij uw zorgaanbieder

Er is sprake van een: → Meld dit bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg

- Calamiteit
- Seksueel misbruik
- Structurele onveiligheid voor patiënten
- Slecht functionerende klachtencommissie

Melden bij uw zorgaanbieder

Als u niet tevreden bent over de geleverde gezondheidszorg, maar er geen sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of structurele onveiligheid voor patiënten (zie verder: Melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg), dan kunt u een aantal dingen doen:

1 **Bespreek uw klacht met de betrokken zorgverlener**

Overleg met de persoon die verantwoordelijk is voor uw behandeling, verpleging, verzorging, medicijnen of hulpmiddelen. Vaak kunt u samen al tot een goede oplossing komen.

2 **Leg uw klacht voor aan de cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris**

Veel zorginstellingen hebben een patiëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Informatie over deze persoon kunt u meestal vinden op de website of in een folder van de betreffende zorgaanbieder.

3 **Dien een klacht in bij de klachtencommissie**

U kunt daarnaast een formele klacht indienen bij de klachtencommissie van uw zorgaanbieder. Elke zorgaanbieder is wettelijk verplicht een klachtencommissie met een onafhankelijk voorzitter en een klachtenregeling te hebben.

Hulp bij het indienen van een klacht

Zorgbelang Nederland kan u helpen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Deze organisatie is onafhankelijk van zorginstellingen, hulpverleners en verzekeraars. Zorgbelang Nederland geeft geen oordeel over de klacht, maar verstrekt wel kosteloos informatie, advies en ondersteuning. De contactgegevens van de vestiging bij u in de regio vindt u op www.zorgbelangnederland.nl.

Toezicht op klachtenafhandeling

Op basis van de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector houdt de Inspectie voor de Gezondheidszorg toezicht op de klachtenafhandeling binnen zorginstellingen. Als u vindt dat een klachtencommissie uw klacht niet op een juiste wijze behandelt, dan kunt u dit melden bij de inspectie. De inspectie onderzoekt uw melding niet als u het alleen niet eens bent met de uitspraak van de verder goed functionerende klachtencommissie. In dat geval kunt u terecht bij de Geschillencommissie voor zorginstellingen of het tuchtcollege.



4 Stap naar de Geschillencommissie voor zorginstellingen

Wanneer u er samen met de zorgaanbieder en de klachtencommissie niet uitkomt, kan de Geschillencommissie voor zorginstellingen worden ingeschakeld. De geschillencommissie doet uitspraak bij een klacht over geschillen in de gehandicaptenzorg, verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, de geestelijke gezondheidszorg en ziekenhuizen. Meer informatie is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Tuchtcollege

Parallel aan het bovenstaande traject kunt u ook een klacht indienen bij een van de regionale tuchtcolleges voor de gezondheidszorg. Dit kan alleen als de zorgverlener waar u een klacht over heeft ingeschreven staat in het BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg, dit geldt voor artsen, tandartsen, verloskundigen, verpleegkundigen, fysiotherapeuten, psychotherapeuten en gezondheidszorgpsychologen). Het tuchtcollege kan toetsen of uw behandelaar zich heeft gehouden aan de regels van de betreffende beroepsgroep. Kijk op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl voor meer informatie.

Klachten over niet-geregistreerde zorgverleners

Niet alle zorgverleners zijn geregistreerd. Zo vallen bijvoorbeeld veel alternatieve behandelaars niet onder de wet BIG. Heeft u een klacht over een dergelijke zorgverlener, dan kunt u hiermee dan ook niet bij een tuchtcollege terecht. De Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt wel toezicht op de kwaliteit van zorg in instellingen waar deze behandelaars werkzaam zijn, maar heeft ook geen instrumenten om zorgverleners die niet BIG-geregistreerd zijn daadwerkelijk te stoppen. Als er sprake is van een aantoonbare relatie tussen de schade aan de gezondheid en de (alternatieve) behandeling kunt u aangifte doen bij de strafrechter; het veroorzaken van (een aanmerkelijke kans op) schade aan iemands gezondheid door ondeskundig te handelen is een strafbaar feit.

De inspectie onderzoekt
en oordeelt deskundig en
doortastend.



Melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg

- Als er sprake is van een calamiteit: een sterk vermoeden van een verband tussen geleverde zorg én onbedoeld en onverwacht ernstig letsel of overlijden van de patiënt.
- Als er sprake is van seksueel misbruik: alle seksuele handelingen waartoe een zorgverlener de cliënt dwingt deze uit te voeren, te ondergaan of getuige van te zijn.
- Als er sprake is van een structureel onveilige situatie voor patiënten waardoor zij gevaar lopen.
- Als u vindt dat de klachtencommissie van uw zorgaanbieder uw klacht niet op een juiste wijze behandelt.

Melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg, hoe werkt dat?

- 1 Maak gebruik van het online meldingenformulier op www.igz.nl/melden.
- 2 Of stuur, fax of mail een brief naar:
Inspectie voor de Gezondheidszorg,
t.a.v. Meldpunt IGZ
Postbus 2680, 3500GR Utrecht
Fax: 088 120 5001
E-mail: meldpunt@igz.nl

Heeft u vragen over de meldprocedure van de inspectie? Dan kunt u bellen met het Meldpunt IGZ. Het telefoonnummer is 088 120 5000.

Checklist melding

Als u een melding wilt doen dan heeft inspectie de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam en adres.
- Naam en (indien mogelijk) adres van de betreffende zorgaanbieder.
- Naam van dienst/product/apparaat/medicijn waar het om gaat.
- De datum en de feitelijke omschrijving van de gebeurtenis waar uw melding betrekking op heeft.
- Uw toestemming om de betreffende zorgaanbieder te informeren over uw melding.

Anoniem melden

U kunt bij de inspectie ook anoniem melden. Anonieme meldingen worden geregistreerd als signaal en zijn een belangrijke informatiebron voor de inspecteurs bij het toezicht op de kwaliteit van zorg. Bij de reguliere (on)aangekondigde bezoeken aan instellingen houdt de inspectie rekening met deze signalen. Als de ernst van de melding daar aanleiding toe geeft, start de inspectie direct een onderzoek.

Hoe behandelt de inspectie uw melding?

- 1 De inspectie brengt de zorgaanbieder op de hoogte van de melding.
- 2 De inspectie vraagt de zorgaanbieder meestal om (eerst) zelf onderzoek in te stellen. Vervolgens moet de zorgaanbieder naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek zo nodig maatregelen nemen en de inspectie hiervan op de hoogte stellen. De inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van het onderzoek en de maatregelen.

De inspectie doet in bepaalde gevallen ook zelf onderzoek. Het gaat dan om meldingen die een bijzonder hoog risico inhouden en als de kwaliteit van het onderzoek door de zorgaanbieder niet voldoende is. Dit betekent dat een inspecteur de zorgaanbieder (on)aangekondigd bezoekt en met betrokkenen in gesprek gaat. De bevindingen worden vastgelegd in een rapport.

- 3 De inspectie zorgt ervoor dat de zorgaanbieder de benodigde maatregelen neemt. Ze controleert en adviseert de zorgaanbieder hiertoe. Neemt de zorgaanbieder onvoldoende maatregelen dan kan de inspectie in het uiterste geval besluiten om de zorgaanbieder te sluiten.
- 4 De inspectie sluit het onderzoek af en informeert de betrokkenen.
Meer informatie vindt u in de *Leidraad Meldingen IGZ*. Deze vindt u op www.igz.nl/melden.



Bestellingen
bestel@igz.nl

Gewijzigde herdruk

Utrecht, december 2011

IGZ11-84

