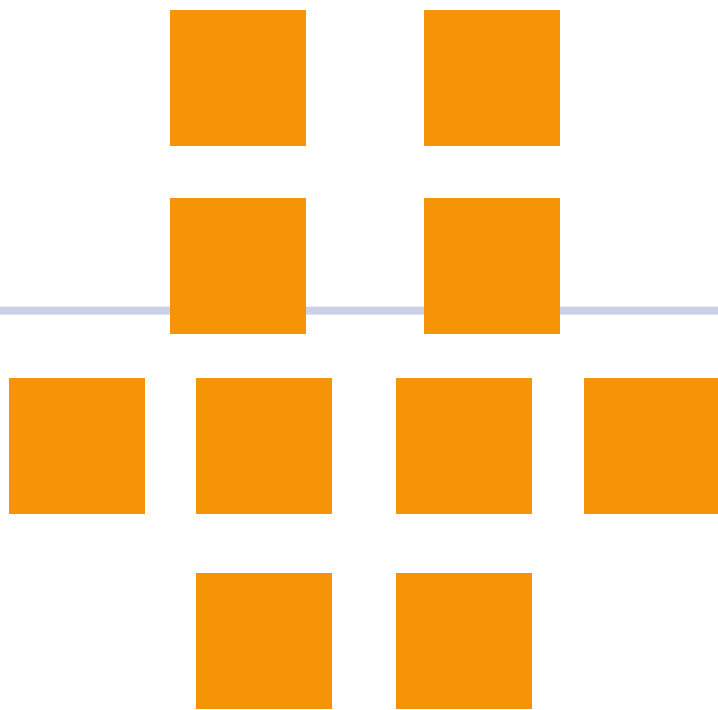


# Klachtenregeling MSK-artsen





## Inleiding

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet brengt voor zorgaanbieders verplichtingen met zich mee op het gebied van kwaliteit van zorg, klachten en geschillen. Ten aanzien van het onderdeel klachten en geschillen zijn zorgaanbieders verplicht om een klachtenregeling te hebben en ze moeten zich aansluiten bij een geschilleninstantie. In verband met een overgangstermijn gelden deze verplichtingen per 1 januari 2017.

De NVAMG heeft een klachtenservice in het leven geroepen die voldoet aan de eisen van de Wkkgz. Deze klachtenservice bestaat uit:

- een klachtenregeling
- een klachtenfunctionaris
- aansluiting bij een erkende geschillencommissie

Zorgaanbieders werkzaam binnen de MSK-geneeskunde kunnen zich bij deze klachtenservice aansluiten en op hen is deze klachtenregeling van toepassing.

Het principe van de Wkkgz is dat zorgaanbieders proberen om eerst zelf een klacht op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de klager. Als dit niet lukt of als de klager direct een beroep wil doen op de klachtenfunctionaris, dan vindt verder behandeling van de klacht volgens deze klachtenregeling plaats. De klachtenfunctionaris heeft als taak om op onafhankelijke en onpartijdige wijze het proces van klachtenbehandeling en bemiddeling tussen klager en aangeklaagde zo effectief en laagdrempelig mogelijk te begeleiden.

Als een klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris heeft de klager de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie of aan de Geschillencommissie.

Overal waar 'hij' staat wordt ook 'zij' bedoeld.

## Artikel 1 Begripsbepalingen

- 1.1 *Aangeklaagde*: een zorgaanbieder tegen wie een klacht is ingediend en die werkzaam is op het terrein van de MSK-geneeskunde, als solistisch werkende zorgverlener dan wel als instelling en in de laatste situatie voorts de medewerkers die op grond van een overeenkomst werkzaam zijn voor of bij die instelling.
- 1.2 *Cliënt*: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt (is) verleend.
- 1.3 *Geschillencommissie*: een externe commissie die bij wege van bindend advies een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht en daarbij een vergoeding van geleden schade kan toekennen.
- 1.4 *Instelling*: een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.
- 1.5 *Klacht*: een klacht kan zijn:
  - een schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan
  - een schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen
- 1.6 *Klachtenbemiddeling*: het (trachten te) herstellen van de verstoorde relatie tussen de klager en de aangeklaagde door tussenkomst van de klachtenfunctionaris of een op diens voorstel aangezochte onafhankelijke persoon.
- 1.7 *Klachtencommissie*: een door het bestuur van de NVAMG ingestelde, voor de klager beschikbare en bereikbare, onafhankelijke commissie die de door de klager ingediende klacht onderzoekt en een uitspraak doet over de (on)gegrondheid van een klacht en daaraan aanbevelingen kan verbinden jegens aangeklaagde.
- 1.8 *Klachtenfunctionaris*: de in het kader van deze klachtenregeling door het bestuur van de NVAMG benoemde onafhankelijke persoon die klager op diens verzoek adviseert en bijstaat bij de indiening en formulering van de klacht en die voorts de mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 1.9 *Klager*: degene die de klacht heeft ingediend.  
Een klacht kan worden ingediend:
  - door de cliënt;
  - door een vertegenwoordiger van de cliënt, die door hem/haar schriftelijk gemachtigd is;
  - door nabestaande(n) van een overleden cliënt.
- 1.10 *Solistisch werkende zorgverlener*: een zorgverlener die, anders dan in dienst of in opdracht van een instelling, beroepsmatig zorg verleent.
- 1.11 *Zorgaanbieder*: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener werkzaam op het terrein van de MSK-geneeskunde.
- 1.12 *Zorgverlener*: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

## **Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een effectieve, laagdrempelige en onafhankelijke behandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- b. bescherming van de rechtspositie van de klager te bieden door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten;
- c. het zo nodig en mogelijk wegnemen van gevoelens van ongenoegen en streven naar herstel van de (behandel)relatie tussen de klager en de aangeklaagde op basis van wederzijds vertrouwen;
- d. de kwaliteit van de zorgverlening binnen de MSK-geneeskunde te bevorderen.

## **Artikel 3 Werkingssfeer**

Deze regeling is van toepassing op zorgaanbieders werkzaam op het brede terrein van de MSK-geneeskunde die deze regeling met instemming van het bestuur van de NVAMG van toepassing hebben verklaard.

## **Artikel 4 Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

- 4.1 Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde.
- 4.2 Een vlotte behandeling van de klacht waarbij aan klager, binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de aangeklaagde wordt gedaan door tussenkomst van de klachtenfunctionaris. In deze schriftelijke mededeling wordt met redenen omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijnen maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd indien een zorgvuldige behandeling van de klacht dit vereist. Hiervan doet de aangeklaagde door tussenkomst van de klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager.
- 4.3 Het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast.
- 4.4 Een zorgvuldige en vertrouwelijke registratie van klachten op basis waarvan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie aan het bestuur van de NVAMG aanbevelingen kunnen doen ter bewaking en bevordering van de kwaliteit van de MSK-zorg.

## **Artikel 5 Klachtenbehandeling door de zorgaanbieder**

- 5.1 Een klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de zorgverlener op wie de onvrede of het ongenoegen betrekking heeft om in een gesprek te trachten tot een oplossing te komen.
- 5.2 De zorgverlener verleent hieraan op zo kort mogelijke termijn zijn medewerking.
- 5.3 Ten aanzien van klachten die betrekking hebben op medewerkers die op grond van een overeenkomst werkzaam zijn voor of bij een instelling verplicht de zorgaanbieder zich hen aanwijzingen te geven dat het onder lid 2 van dit artikel genoemde overleg plaatsvindt.

## **Artikel 6 Indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris**

- 6.1 Indien de uitkomst van de bespreking (art.5) niet tot een voor klager bevredigende uitkomst heeft geleid, kan klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris, adres Professor Bronkhorstlaan 10 (gebouw 26), 3723 MB Bilthoven of via het digitale klachtenformulier op [www.NVAMG.nl/klachten](http://www.NVAMG.nl/klachten)
- 6.2 Een klager dient zijn klacht in binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn (geworden).

- 6.3 Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de bemiddeling laten bijstaan of adviseren, doch dragen daarvan de eigen kosten.

#### **Artikel 7 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

- 7.1 Aan de klachtenfunctionaris komt de bevoegdheid toe om alles te doen wat redelijkerwijs
- 7.2 Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en de aangeklaagde en van het bestuur van de NVAMG.
- 7.3 Indien en voor zover de klachtenfunctionaris aanwijzingen heeft dat goede zorgverlening op het gebied van de MSK-geneeskunde structureel in het geding is met mogelijk ernstig nadeel voor cliënten, is de klachtenfunctionaris gehouden hiervan melding te doen aan het bestuur van de NVAMG.

#### **Artikel 8 Positie en waarborgen onafhankelijkheid klachtenfunctionaris**

- 8.1 De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
- 8.2 Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij het bestuur van de NVAMG te worden gemeld. Het bestuur van de NVAMG zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
- 8.3 Het bestuur van de NVAMG waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

#### **Artikel 9 Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris:**

- 9.1 Beoordelen ontvankelijkheid van de klacht. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard indien:
- - een klacht betrekking heeft op een ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de klachtenregeling;
  - de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de in artikel 1 van de klachtenregeling vermelde personen;
  - de klacht betrekking heeft op gedragingen van de zorgaanbieder ten tijde dat deze niet was aangesloten bij deze klachtenregeling;
  - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis of voorval die langer dan een jaar geleden is, tenzij artikel 6.2 van toepassing is.
- 9.2 Stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging aan klager.
- 9.3 Informeert klager over de rol en taken van de klachtenfunctionaris, alsmede over andere mogelijkheden om klachten in te dienen..
- 9.4 Verkent met klager of diens vertegenwoordiger het doel dat hij wil bereiken door het indienen van
- 9.5 Verleent bijstand aan klager of diens vertegenwoordiger bij het formuleren van de klacht, bij het voorleggen ervan aan de aangeklaagde en/of aan de klachtencommissie en in het verdere verloop

van de klachtenbehandeling.

9.6 Past hoor en wederhoor toe.

9.7 Initieert (zo mogelijk en gewenst) een gesprek tussen klager en aangeklaagde.

9.8 Verkent de bereidheid bij klager en aangeklaagde tot bemiddeling, voert deze gesprekken zelf of laat deze bemiddeling over aan een mediator, die door de NVAMG wordt benoemd.

Klager en aangeklaagde moeten uitdrukkelijk akkoord gaan met bemiddeling.

9.9 Tracht in gesprek of bemiddeling tot een voor beide partijen bevredigend resultaat te komen.

9.10 Bewaakt actief de behandeling van de klacht binnen gemaakte afspraken en termijnen en informeert klager en aangeklaagde hierover, waarbij ervoor wordt gezorgd dat de totale procedure binnen de wettelijke termijn wordt afgerond.

9.11 Registreert de klacht, de behandeling ervan en tenslotte de uitkomsten.

9.12 Zorgt voor een adequate verwijzing naar vervolg klachtmogelijkheden, waaronder de Klachtencommissie en de Geschillencommissie, indien de klacht naar de mening van klager niet bevredigend is opgelost.

9.13 Adviseert het bestuur van de NVAMG over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg op basis van door klagers ervaren problemen.

9.14 Brengt jaarlijks voor 1 maart het jaarverslag uit aan het bestuur van de NVAMG, waarbij o.a. aandacht wordt besteed aan trends in de klachten over de zorgverleners.

#### **Artikel 10 Einde van de klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris**

De klachtenbehandeling is geëindigd wanneer:

10.1 de klacht door de klager schriftelijk is ingetrokken;

10.2 de klager, ook na schriftelijke uitnodiging daartoe, nalaat een onduidelijk geformuleerde klacht, toe te lichten;

10.3 de klager een schriftelijke mededeling van de aangeklaagde heeft ontvangen door tussenkomst van de klachtenfunctionaris waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijnen maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;

10.4 de bemiddeling succesvol is afgerond en het resultaat schriftelijk is medegedeeld aan klager en aangeklaagde;

10.5 de klachtenfunctionaris klager heeft verwezen naar de Klachtencommissie, de Geschillencommissie of een andere klachtenprocedure, ingeval klager niet heeft ingestemd met de uitkomst of bemiddeling niet tot resultaat heeft geleid.

#### **Artikel 11 De Klachtencommissie**

11.1 Er is een onafhankelijke Klachtencommissie (adres: Professor Bronkhorstlaan 10 (gebouw 26), 3723 MB Bilthoven) waarbij klager een klacht kan indienen die na tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid is opgelost.

11.2 Voor de procedure bij de Klachtencommissie wordt verwezen naar haar eigen reglement dat als bijlage bij dit document is gevoegd.

## **Artikel 12 De Geschillencommissie**

- 12.1 Het bestuur van de NVAMG heeft een contract afgesloten met een onafhankelijke geschillencommissie die door het Ministerie van VWS erkend is. Deze geschillencommissie kan bij wege van bindend advies een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht, alsmede een vergoeding van geleden schade toekennen tot maximaal € 25.000.
- 12.2 Het bestuur van de NVAMG heeft de bevoegdheid in het kader van deze klachtenregeling contracten op te zeggen en af te sluiten met door VWS erkende geschillencommissies.
- 12.3 Voor de procedure bij de Geschillencommissie wordt verwezen naar het eigen reglement van de geschillencommissie.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 13 Informatie**

De zorgaanbieder die deze klachtenregeling van toepassing heeft verklaard en het bestuur van de NVAMG draagt er zorg voor dat deze regeling bij het algemene publiek en cliënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in het geval van een klacht.

### **Artikel 14 Geheimhouding**

- 14.1 De bij de klachtenbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
- 14.2 De geheimhoudingsverplichting als bedoeld in lid 1 van dit artikel geldt niet indien een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of indien de uitvoering van verplichtingen uit hoofde van dit reglement noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de klachtenbehandeling.

### **Artikel 15 Kosten klachtenafhandeling**

De klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris en klachtencommissie is kosteloos voor de klager en voor de aangeklaagde die is aangesloten bij deze regeling. Dit geldt evenwel niet met betrekking tot de kosten van eventuele bijstand van een adviseur of advocaat van de klager of de aangeklaagde. De kosten inzake de behandeling door de Geschillencommissie worden geregeld in het reglement van die commissie.

### **Artikel 16 Wijzigingen klachtenregeling**

Wijzigingen in deze klachtenregeling, met uitzondering van de toelichting en bijlagen, kunnen op aanbeveling van of na raadpleging van de klachtenfunctionaris worden aangebracht door de Algemene Ledenvergadering van de NVAMG. Er dient voldaan te worden aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### **Artikel 17 Onvoorziene gevallen**

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling noch de Wet niet voorziet, beslist het bestuur van de NVAMG, gehoord hebbende de klachtenfunctionaris.

---

Deze klachtenregeling is goedgekeurd door de Algemene Ledenvergadering van de NVAMG gehouden op 28 maart 2018.. De klachtenregeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2017.

**Lijst van gebruikte afkortingen**

NVAMG    Nederlandse Vereniging van Artsen voor Musculoskeletale Geneeskunde  
Wkkgz    Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg







## Toelichting op de Klachtenregeling voor MSK-artsen

### Algemeen

Medio 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ingevoerd (Wkkgz); per 1 januari 2017 zijn de regels inzake de behandeling van klachten en geschillen in de zorg van kracht geworden. De nieuwe wet komt in de plaats van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector uit 2005. De belangrijkste wijzingen betreffen:

- de verplichting tot het aanwijzen van een daartoe geschikt te achten persoon die tot taak heeft om cliënten op hun verzoek (gratis) te adviseren over de indiening van een klacht, bij te staan bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De Wkkgz koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In deze klachtenregeling wordt de term klachtenfunctionaris gebruikt;
- de verplichting tot aansluiting bij een Geschillencommissie waarop klagers van een zorgaanbieder een beroep kunnen doen. De verplichting van een klachtencommissie voor een zorgaanbieder of diens beroepsgroep komt daarmee te vervallen.

De klachtenfunctionaris is het belangrijkste element in de nieuwe klachtenregeling voor MSK-artsen. De taken, bevoegdheden en werkwijze van deze onafhankelijke klachtenfunctionaris dienen er voor te zorgen dat klachten van cliënten van MSK-artsen, de MSK-instellingen en de daaraan verbonden medewerkers op een effectieve, onafhankelijke en laagdrempelige wijze afgehandeld worden.

Naast de klachtenfunctionaris is daarbij ook de nieuw verplichte Geschillencommissie van belang. Klagers moeten een beroep kunnen doen op een dergelijke commissie waar klachten en geschillen worden beslecht door middel van een bindend advies met toekenning van vergoeding van eventuele schade. De Geschillencommissie dient erkend te zijn door de Minister van VWS. Het bestuur van de NVAMG heeft gekozen voor de Geschillencommissie die ressorteert onder de stichting Extramurale Zorgaanbieders (EZa) te Zeist.

Naast deze twee nieuwe entiteiten met betrekking tot de behandeling van klachten in de zorg heeft het bestuur van de NVAMG besloten tot de inrichting van een klachtencommissie. De volgende overwegingen zijn daarbij van belang:

1. De klachtencommissie kan, eveneens laagdrempelig, tegemoet komen aan die klachten over het functioneren van zorgaanbieders in de MSK-geneeskunde, die niet geleid hebben tot extra kosten voor de cliënt of andersoortige schade, maar wel tot onvrede over de behandeling en/of bejegening. Onvrede, die weggenomen kan worden – en ook kan leiden tot herstel van de onderlinge relatie – door een erkenning van de klacht ("gegrond") door een eigen onafhankelijke commissie, nadat dat in de eerste fase door tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet is gelukt.
2. De eigen onafhankelijke klachtencommissie kan mogelijk, in vergelijking met een Geschillencommissie, bijdragen aan het vertrouwen van klager door het formuleren van direct te realiseren aanbevelingen.
3. De klachtencommissie kan een adequaat alternatief zijn voor de gang naar de tuchtrechter, waar veelal dezelfde categorie klachten (waarbij vergoeding van schade niet prominent het doel is) worden behandeld, doch waar de (formele) drempels aanzienlijk hoger zijn.

Deze nieuwe Klachtenregeling voldoet aan de uitgangspunten van de nieuwe wet: bevordering van kwaliteit van de zorg, mede door een effectieve en laagdrempelige regeling van een onafhankelijk behandeling van klachten binnen de MSK-geneeskunde. Een regeling waarbij de cliënt de keuze heeft

uit diverse mogelijkheden om zijn klacht te laten behandelen: door de zorgaanbieder, met behulp van de klachtenfunctionaris, door de Klachtencommissie, de Geschillencommissie of via het tuchtcollege of juridische procedures.

### **Artikelsgewijze toelichting**

Artikel 1 en 2:

De begripsbepalingen zijn conform de definities van de Wkkgz.

Artikel 3:

De werkingssfeer betreft de MSK-geneeskunde.

Artikel 4-6:

Deze artikelen zijn toegespitst op de gewijzigde wetgeving. Met name de laagdrempelige klachtenfunctionaris is een belangrijke vernieuwing.

Artikel 4 beschrijft de uitgangspunten. De wet schrijft voor dat een klacht schriftelijk ingediend dient te worden. Dit is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn. De zorgaanbieder dient binnen zes weken schriftelijk aan te geven wat de uitkomst van de klachtenbehandeling is. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd. In de toelichting van de Wkkgz heeft de minister de termijnen iets genuanceerd. De zorgaanbieder voldoet aan de termijn als hij de klager laat weten aan de slag te zijn gegaan met het onderzoeken van zijn klacht. Ook kan de zorgaanbieder binnen de termijn van zes of tien weken een voorlopige uitkomst geven, waarna dan nog een meer definitieve uitkomst kan volgen.

De artikelen 5 en 6 beschrijven het proces.

Artikel 7-10:

In deze artikelen worden de bevoegdheden, positie en onafhankelijkheid en taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris beschreven.

De klachtenfunctionaris wordt in staat gesteld om onafhankelijk en onpartijdig zijn werkzaamheden te verrichten. De zorgaanbieder en/of NVAMG mengt zich niet in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot het bestuur van de NVAMG wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig deze artikelen of indien hij bij de invulling van zijn werkzaamheden wordt benadeeld.

Artikel 11:

Het bestuur van de NVAMG heeft ervoor gekozen een klachtencommissie in te stellen ondanks het ontbreken van een wettelijke verplichting daartoe. De overweging is dat een klachtencommissie laagdrempeliger is dan een geschillencommissie. Het uitgangspunt blijft wel dat de klager kiest of een klacht aan de klachtencommissie wordt voorgelegd of aan de geschillencommissie. Voor de onafhankelijkheid is het nodig dat er geen personen met bestuurlijke verantwoordelijkheid binnen de NVAMG plaats nemen in de klachtencommissie of als ad hoc adviseur worden geraadpleegd. De klachtenfunctionaris kan wel advies uitbrengen aan de klachtencommissie, maar is daartoe niet verplicht en blijft steeds onafhankelijk.

Artikel 12:

De aansluiting bij een erkende geschilleninstantie is één van de nieuwe verplichtingen van de Wkkgz.

---

Het bestuur van de NVAMG heeft een overeenkomst gesloten met de Stichting Geschillencommissie Eza, maar de overeenkomst kan vervangen worden door een overeenkomst met een andere door VWS erkende geschilleninstantie. De klager dient een klacht eerst kenbaar te maken aan de aangeklaagde en/of aan de klachtenfunctionaris. Het direct voorleggen van een klacht aan de geschilleninstantie is in principe niet mogelijk. Voor de procedure bij de Geschillencommissie wordt verwezen naar haar eigen reglement dat beschikbaar is op de website van de Stichting Geschillencommissie Eza. <http://geschillencommissie-eza.nl/Reglement-Geschillencommissie-EZa.pdf>





## Bijlage: Reglement voor de organisatie en werkwijze van de Klachtencommissie

### Artikel I Samenstelling van de klachtencommissie

- 1 Het bestuur van de NVAMG benoemt de leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
- 2 De klachtencommissie bestaat uit vijf leden en is als volgt samengesteld:
  - een onafhankelijke voorzitter-jurist, die geen MSK-arts is en die niet in dienst is van de NVAMG;
  - een secretaris-jurist;
  - een lid, werkzaam als MSK-arts, benoemd vanuit de geledingen van de NVAMG;
  - een lid, dat op grond van ervaring en deskundigheid naar de mening van de NVAMG gekwalificeerd is voor het lidmaatschap van de commissie en die bij voorkeur deskundig is op het gebied van communicatie en conflictleer.
- 3 Het bestuur van de NVAMG benoemt voor elk van de leden een of meer plaatsvervangers, onder wie een plaatsvervangend voorzitter.
- 4 Het bestuur van de NVAMG draagt zorg voor de ondersteuning door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie. De functies van ambtelijk secretaris en van de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn onverenigbaar.

### Artikel II Aan- en aftreden

- 1 De leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn tweemaal terstond herbenoembaar voor een periode van drie jaar.
- 2 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op voor de leden en de plaatsvervangend leden.
- 3 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het bestuur van de NVAMG, dat zo spoedig mogelijk in opvolging voorziet, een en ander met in achtneming van artikel I lid 2. Het nieuw benoemde (plaatsvervangend) lid wordt benoemd voor een eerste zittingsperiode die gelijk is aan de resterende zittingsperiode van het aftredende (plaatsvervangend) lid.

### Artikel III Onverenigbaarheid van het lidmaatschap

Het lidmaatschap van de klachtencommissie is in ieder geval onverenigbaar met:

- a. het lidmaatschap van het bestuur van de NVAMG of met het bekleden van een door de NVAMG bezoldigde functie;
- b. het lidmaatschap van enige commissie of werkgroep van de NVAMG dat strijdig zou kunnen zijn met het lidmaatschap van de klachtencommissie;
- c. enige andere functie die strijdig zou kunnen zijn met een onafhankelijke klachtenbehandeling.

### Artikel IV Vergaderingen

- 1 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter nodig oordeelt.
- 2 De bijeenkomsten van de klachtencommissie hebben een besloten karakter.
- 3 Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

## **Artikel V Terugtrekking, verschoning, wraking**

- 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de klacht en zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.
- 2 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen bij twijfel over diens onpartijdigheid verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt het betreffende lid gemotiveerd gewraakt en neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.
- 3 Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid bij de klachtenbehandeling schade zou kunnen leiden. In dit geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

## **Artikel VI Taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het behandelen van klachten die na tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid van de klager zijn opgelost. De behandeling resulteert in een niet-bindende uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan aan haar oordeel aanbevelingen verbinden jegens de aangeklaagde en de zorgaanbieder;
- b. Het registreren van de bij de klachtencommissie ingediende klachten en uitkomsten daarvan;
- c. Het naar aanleiding van afzonderlijke klachten dan wel op basis van analyse van meerdere (onderling samenhangende) klachten doen van algemene aanbevelingen aan het bestuur van de NVAMG en/of de andere beroepsorganisaties van de aangesloten zorgaanbieders. In deze aanbevelingen worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen;
- d. Het voor 1 maart van het op het verslagjaar volgende kalenderjaar uitbrengen van een openbaar jaarverslag aan het bestuur van de NVAMG dat de in artikel XVI genoemde onderdelen bevat.

## **Artikel VII Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a. Het, ten behoeve van de behandeling van een klacht, inwinnen van informatie, raadplegen en inzien van relevante stukken;
- b. Het zo nodig oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- c. Het ten behoeve van de behandeling van een klacht raadplegen van een of meerdere deskundigen, in overleg met het bestuur van de NVAMG;
- d. Het horen van getuigen.

## **Artikel VIII In behandeling nemen van de klacht door de klachtencommissie**

- 1 Voordat de commissie de klacht in behandeling neemt wordt de ontvankelijkheid van de klacht beoordeeld. Indien de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaart respectievelijk zich niet bevoegd acht de klacht te behandelen doet zij hiervan schriftelijk, met redenen omkleed, binnen veertien werkdagen na ontvangst van de klacht mededeling aan de klager.
  - De klacht is niet ontvankelijk indien er geen sprake is van een klacht in de zin van artikel 1 van de Klachtenregeling.
  - De klachtencommissie verklaart zich formeel niet bevoegd wanneer de klacht

- betrekking heeft op een zorgaanbieder die deze klachtenregeling niet van toepassing heeft verklaard.
- 2 Indien aan de klachtencommissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complex medisch-inhoudelijke/technische aard, die naar de mening van de commissie de competentie van de commissie te boven gaat, zal de commissie, mede met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie. Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de klachtencommissie, dan zal deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdeel beperkt oordeel over het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht. De klachtencommissie kan zo nodig een of meerdere deskundigen raadplegen.
  - 3 Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de commissie geen uitspraak over de vraag of de betrokken persoon aansprakelijk is, maar beperkt zij zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
  - 4 Indien de klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen draagt de commissie er zorg voor dat klager binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging wordt gestuurd waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
  - 5 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen tien werkdagen alsnog aanvullende informatie te verschaffen.
  - 6 De klachtencommissie doet binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, tevens aan de zorgaanbieder.
  - 7 De aangeklaagde dient binnen twintig werkdagen nadat hij door de klachtencommissie in kennis is gesteld van de inhoud van de klacht schriftelijk te reageren.

#### **Artikel IX Behandelen van de klacht**

- 1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de feiten en gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft. De commissie past hierbij het principe van hoor en wederhoor toe.
- 2 De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge en/of schriftelijke toelichting te geven.
- 3 De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, op eigen kosten laten bijstaan door bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon, adviseur of advocaat.
- 4 De commissie kan zich overeenkomstig het bepaalde in artikel VIIc laten adviseren door een of meerdere deskundigen.

#### **Artikel X Oordeel van de klachtencommissie**

- 1 De klachtencommissie stelt binnen drie maanden nadat de klacht in behandeling is genomen de klager, de aangeklaagde, alsmede, indien van toepassing, de zorgaanbieder schriftelijk in kennis van haar gemotiveerde oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van (een) aanbeveling(en).
- 2 Indien de klachtencommissie niet in staat is om binnen de in lid 1 gestelde termijn tot een gewogen oordeel te komen stelt zij de klager, de aangeklaagde, en indien van toepassing de zorgaanbieder hiervan op de hoogte. Zij stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast waarbinnen zij haar oordeel bekend zal maken.

- 3 De aangeklaagde, en indien van toepassing de zorgaanbieder, verplicht zich om binnen een maand na de ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager en aan de klachtencommissie mee te delen of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en, zo ja, welke.  
Bij afwijking van deze termijn doet de aangeklaagde, of indien van toepassing de zorgaanbieder, daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze laatste termijn kan maximaal drie maanden bedragen.
- 4 De klachtencommissie kan een zogenoemde 'ernstige klacht' aan de Inspectie melden. Dit is aan de orde indien de zorgaanbieder, ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie, nalaat om aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder en de aangeklaagde (als dit een ander is dan de zorgaanbieder) tevoren op de hoogte van deze melding.

#### **Artikel XI Beëindiging van de procedure**

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- a. de klacht door de klager schriftelijk is ingetrokken;
- b. de klager, ook na schriftelijke uitnodiging daartoe, nalaat een onduidelijk geformuleerde klacht toe te lichten.
- c. de klachtencommissie een oordeel heeft gegeven, al dan niet voorzien van aanbevelingen, en vervolgens de aangeklaagde en, indien van toepassing, de zorgaanbieder heeft meegedeeld of en, zo ja, welke maatregelen hij zal nemen om herhaling van de klacht te voorkomen.

#### **Artikel XII Andere klachtinstanties**

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZA) te Zeist of het tuchtcollege of de civiele rechter of strafrechter.

#### **Artikel XIII Geheimhoudingsplicht**

De leden, de plaatsvervangend leden, de ambtelijk secretaris, eventueel geraadpleegde deskundigen en andere bij de behandeling van een klacht betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

#### **Artikel XIV Relevante stukken voor beide partijen**

De klacht en het verweerschrift van de aangeklaagde, alsmede de bijbehorende stukken en de rapportage van eventueel geraadpleegde deskundige(n) aan de klachtencommissie worden toegezonden zijn aan de klager en de aangeklaagde.

#### **Artikel XV Registratie en bewaring**

- a. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de registratie van de klachten die bij de klachtencommissie worden ingediend.
- b. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, de aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.
- c. De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.

- 
- d. De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
  - e. Aftredende leden van de klachtencommissie dragen zorg voor de vernietiging van de in hun bezit zijnde bescheiden die betrekking hebben op de klachten of leveren de genoemde bescheiden in bij de ambtelijk secretaris die voor de vernietiging zorg draagt.
  - f. De klachtendossiers worden gedurende minimaal twee jaar na beëindiging van de procedure bewaard in het archief van de klachtencommissie.

#### **Artikel XVI Jaarverslag**

- 1 De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op 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;
- 2 Het jaarverslag wordt na goedkeuring van de klachtencommissie voor 1 maart uitgebracht aan het besturen van de NVAMG, die voor verspreiding van het jaarverslag zorgdraagt.





## Toelichting op het reglement voor de organisatie en werkwijze van de Klachtencommissie

### **Behandeling van een klacht door de klachtencommissie**

- Bij behandeling van de klacht stelt de klachtencommissie een onderzoek in naar de gebeurtenis(sen) waarop de klacht betrekking heeft. De commissie past hierbij het principe van hoor en wederhoor toe.
- De commissie stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid schriftelijk en/of mondeling een toelichting te geven.
- De klachtencommissie kan ten behoeve van de beoordeling van een klacht het advies inwinnen van een of meerdere deskundigen. Het bestuur van de NVAMG draagt zorg voor een aantal deskundigen, die bereid gevonden zijn de commissie desgevraagd te adviseren.
- Op basis van de bevindingen van het ingestelde onderzoek vormt de commissie zich een oordeel over de (deels) (on)gegrondheid van de klacht. Dit oordeel wordt schriftelijk en met redenen omkleed ter kennis gebracht van de klager en de aangeklaagde. De commissie kan in haar oordeel een of meerdere aanbevelingen doen.
- De aangeklaagde dient binnen een maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager en aan de klachtencommissie mee te delen of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en, zo ja, welke.
- De commissie streeft ernaar een klacht binnen drie maanden af te handelen.

### **Onafhankelijke, onpartijdige klachtenbehandeling**

Het reglement waarborgt een onafhankelijke en onpartijdige afhandeling van de klacht. Dit komt onder meer tot uiting in de samenstelling van de klachtencommissie. De voorzitter is een onafhankelijk van de NVAMG werkzaam jurist en is geen MSK-arts. De leden vervullen geen bestuursfuncties binnen de NVAMG en hebben geen zitting in commissies of werkgroepen van de NVAMG, waarvan het lidmaatschap strijdig zou kunnen zijn met het lidmaatschap van de klachtencommissie.

Voorts zal, indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, dit lid niet aan de behandeling van een klacht deelnemen.

### **Vertrouwelijkheid**

Het reglement beoogt een vertrouwelijke afhandeling van een klacht. Degenen die bij de behandeling of bemiddeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

### **Advisering klager en aangeklaagde**

De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van een klacht, op eigen kosten, laten bijstaan door een adviseur of vertrouwenspersoon.

### **Complex medisch-inhoudelijke/technische klachten**

Indien een klacht van complex medisch-inhoudelijke/technische aard is en de commissie is van mening dat zij over onvoldoende deskundigheid beschikt (of kan beschikken) om de klacht te beoordelen dan kan de commissie, mede met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie. Indien de

---

klager desondanks behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst, dan kan de commissie zich beperken tot het geven van een globaal of een beperkt oordeel. De klachtencommissie kan ten behoeve van de beoordeling van een klacht het advies inwinnen van een of meerdere deskundigen. De NVAMG draagt zorg voor een aantal deskundigen, die bereid gevonden zijn de commissie desgevraagd te adviseren.

### **Schadeclaim**

De klachtencommissie doet in het geval dat een klacht (deels) betrekking heeft op een schadeclaim geen uitspraak over de vraag of er sprake is van aansprakelijkheid en schadeloosstelling.

### **Kosten klachtenprocedure**

De klachtenprocedure is kosteloos. Dat wil zeggen dat aan het indienen van een klacht geen kosten zijn verbonden. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat voor de klager of de aangeklaagde met zich meebrengt. Die komen voor rekening van de opdrachtgever van de adviseur of advocaat.

### **Andere klachteninstanties**

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZA) te Zeist, het tuchtcollege of de civiele rechter of strafrechter.

### **Overige taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft - naast de behandeling van klachten - tot taak het bestuur van de NVAMG aanbevelingen te doen naar aanleiding van afzonderlijke klachten dan wel op basis van analyse van meerdere (onderling samenhangende) klachten. Op deze wijze kunnen klachten bijdragen aan de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de uitoefening van de MSK-geneeskunde.

De adviezen die de klachtencommissie aan de NVAMG uitbrengt zijn geanonimiseerd, dat wil zeggen dat de adviezen geen tot individuele personen herleidbare gegevens bevatten.

### **Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt ieder jaar een jaarverslag uit. In dit verslag geeft de commissie een overzicht van haar werkzaamheden en de resultaten daarvan. Het verslag bevat verder een overzicht van aantal en aard van de ingediende en door de klachtencommissie behandelde klachten. In dit jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.