



JAARVERSLAG

2022



TUCHTKLACHT
FUNCTIONARISSEN

INHOUD

1. Voorwoord	3
2. Terugblik 2022	4
3. Cijfers	5
4. Secundaire taken	10
5. Vooruitblik 2023	12

1.

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de tuchtklachtfunctionarissen.

Het jaar waarop we in dit jaarverslag terugkijken was op mondiaal, Europees en nationaal niveau een roerig jaar waarin polarisatie de boventoon leek te voeren. Verder inzoomend kregen we op VWS drie nieuwe ministers die de almaar groeiende vraag naar zorg moeten beteugelen en betaalbaar houden.

Het aantal vragen en klachten over de zorg is gestaag toegenomen tot 1498 in 2022. Achter de vragen en klachten gaan zorgen, verdriet en soms wanhoop, plus niet zelden onrealistische verwachtingen over de zorg schuil. Naast aandacht en ruimte daarvoor werd door de tuchtklachtfunctionarissen veel aandacht besteed aan het geven van duidelijke uitleg over het tuchtrecht, wat tuchtcolleges doen en de andere klachtmogelijkheden binnen de gezondheidszorg.

In 2022, en met name in het vierde kwartaal, zijn op verzoek verschillende presentaties en gastcolleges gegeven aan stakeholders over de rol en werkzaamheden van de tuchtklachtfunctionarissen. Ook journalisten vroegen in interviews naar meer toelichting over de rol van de tuchtklachtfunctionaris binnen het tuchtrecht.

Inzoomend op de tuchtklachtfunctionarissen, was 2022 voor hen een jaar met niet alleen veel activiteiten maar met ook een paar grote interne veranderingen. De tuchtklachtfunctionaris die er vanaf het allereerste begin bij was, ging in september 2022 met pensioen. Eerder was al besloten dat zij niet alleen zou worden vervangen, er was ook uitbreiding nodig vanwege het toenemend aantal vragen/klachten en verzoeken om ondersteuning bij klaag- en beroep-schriften. Na twee intensieve sollicitatieprocedures is het team versterkt met twee nieuwe tuchtklachtfunctionarissen. Daarnaast kwam er ook een wisseling in de leiding. Tim Maas, de directeur van ESST, nam afscheid om aan een andere functie te beginnen. Met veel genoegen heb ik per 1 januari 2023 het stokje van hem overgenomen.

Katinka Knoop
Directeur ESST



2.

TERUGBLIK 2022

TOENAME AANTAL CONTACTMOMENTEN

In 2022 ontvingen de tuchtklachtfunctionarissen 1498 vragen en klachten. Op het moment dat een vraag of klacht overgaat in het ondersteunen van een klaag- of beroepschrift, wordt er een nieuwe melding aangemaakt. Deze nieuwe meldingen tellen mee in het bovengenoemde aantal van 1498. Sinds de start van de tuchtklachtfunctionarissen in 2019 zien we elk jaar een toename van het aantal contactmomenten. In 2020 en 2021 waren dit er respectievelijk 1096 en 1215.



UITBREIDING TEAM TUCHTKLACHTFUNCTIONARISSEN

Het team van tuchtklachtfunctionarissen is in 2022 uitgebreid van drie naar vier personen (van 2,6 fte naar 3,4 fte). Uitbreiding van het team was noodzakelijk door een toename van het aantal contacten met burgers die een vraag of klacht hebben over hun zorgverlener of voornemens zijn een tuchtklacht in te dienen. Daarnaast was het noodzakelijk voor de doorontwikkeling van de werkprocessen van de nog relatief nieuwe functie en het actief uitdragen van de functie van tuchtklachtfunctionaris bij stakeholders en andere belanghebbenden.



NIEUWE VORM VAN REGISTRATIE

In het najaar van 2021 is gestart met het verwerken van alle contactmomenten in een registratiesysteem. Dit zorgt ervoor dat er op een eenduidige, overzichtelijke manier wordt geregistreerd, waardoor de cijfers voor het jaarverslag makkelijker te destilleren zijn. Conform de AVG worden de persoonsgegevens na twee jaar vernietigd. Bij het opstellen van dit jaarverslag bleek helaas dat het technisch nog niet mogelijk is om de inhoud van de klacht uit de registratie te halen. Voor volgend jaar wordt bekeken of de wijze van registratie hierop kan worden aangepast.

3.

CIJFERS 2022

AANTAL VRAGEN EN KLACHTEN

In 2022 hebben de tuchtklachtfunctionarissen 1498 vragen en klachten (hierna: klachten) ontvangen over de ontvangen zorg. Deze klachten kunnen op verschillende manieren binnenkomen. Verreweg de meeste klachten kwamen binnen middels telefoon (68%). Bijna een kwart (23%) van de klachten kwam binnen per e-mail en een klein deel (9%) via een contactformulier. De meeste melders zijn patiënt, gevolgd door naasten/nabestaanden van patiënten.






Een reactie van een vragensteller:
“Hoe zit dit verhaal nu precies in elkaar? Waar begin ik? Het lijkt alsof er hier een aantal processen niet goed zijn gegaan. Het lijkt wel alsof ik grip probeer te krijgen op het ongrijpbare. Gelukkig heeft u me nu geholpen. Alsof er een knoop is ontward!”

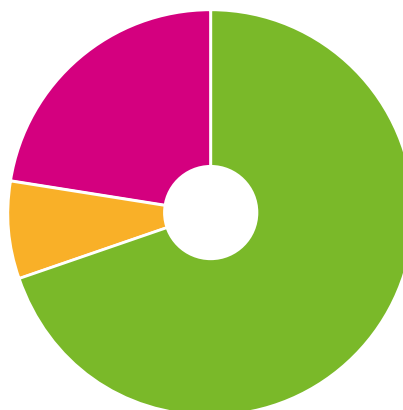


AARD VAN DE KLACHTEN

Bij 70% van de klachten (1047) ging het om onvrede over één of meer in het BIG-register geregistreeerde zorgverlener(s). De overige 30% van de klachten (451) is in te delen in klachten over niet BIG geregistreeerde zorgverleners (8%) of onvrede over de ontvangen zorg niet specifiek gericht op een zorgverlener (22%). Deze laatste klachten gaan over de ontvangen zorg in het algemeen, het zorgbeleid van een zorginstelling of regelgeving vanuit overheidswege. Denk ook aan informatieve vragen over klachtmogelijkheden in het algemeen of specifiek over de tuchtklachtprocedure, zonder dat bekend is om welke beroepsgroep de klacht ging.

AARD VAN DE KLACHTEN

	Over BIG-beroepsgroepen	1047
	Over niet BIG-beroepsgroepen	117
	Over de zorg algemeen	334
	Totaal	1498

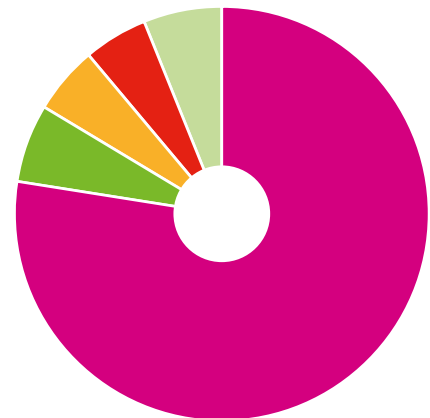


BIG-BEROEPSGROEPEN

Tuchtklachten kunnen bij de Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg worden ingediend over zorgverleners die zijn geregistreerd in het BIG-register. Het overgrote deel van de 1047 klachten die de tuchtklachtfunctionarissen hebben ontvangen over BIG-geregistreerde zorgverleners gaat over de beroepsgroep artsen (814; 78%). Hierna volgen op grote afstand klachten over gezondheidszorg-psychologen (64; 6%), verpleegkundigen (54; 5%) en tandartsen (52; 5%). 6% van de klachten (63) gaat over de overige BIG-beroepsgroepen.

VERDELING KLACHTEN OVER BIG-BEROEPSGROEPEN

Artsen	814
GZ-psychologen	64
Verpleegkundigen	54
Tandartsen	52
Overige beroepen	63
Totaal	1047



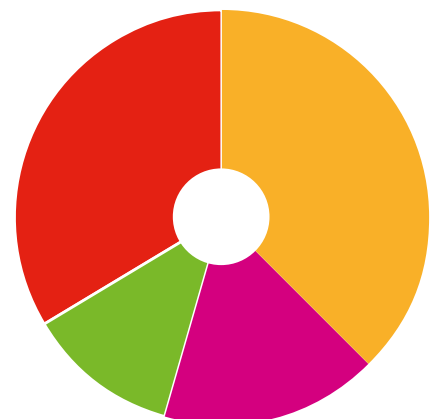
Bij klachten over de beroepsgroep artsen is 697 keer (van de 814) een specialisme bekend. Hiervan gaan, net als voorgaande jaren, verhoudingsgewijs gezien de meeste klachten over de zorg die geleverd werd door huisartsen, namelijk 263 klachten (38%). Daarna werden binnen de beroepsgroep artsen de meeste klachten over psychiaters geuit, namelijk 117 klachten (17%). Tegen artsen werkzaam als bedrijfsarts of verzekeringsarts, werden 84 klachten gemeld (12%). In de restcategorie (33%) zijn 27 verschillende specialismen vertegenwoordigd.



VERDELING KLACHTEN PER SPECIALISME ARTSEN

Totaal 1498 klachten
Waarvan over artsen: 814
Waarvan specialisme bekend: 697

Huisartsen	263
Psychiaters	117
Bedrijfs-/verzekeringsartsen	84
Overig	233



KLACHTEN OVER DE GGZ

Naast het tuchtrecht zijn er ook andere wetten waarin klachtmogelijkheden voor patiënten in de GGZ zijn vastgelegd. De wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (WVGZ) bijvoorbeeld waarborgt de rechten van degene die verplicht binnen de GGZ wordt behandeld of opgenomen en geeft de klachtmogelijkheden aan.

De klachten die binnenkomen zijn heel divers en lopen uiteen van ‘onterechte’ opname en ‘verkeerde’ diagnose tot veel last van bijwerkingen van medicatie of slechte omstandigheden in de zorginstelling.

Het valt op dat de klachtmogelijkheden vaak niet of maar ten dele bij klagers bekend zijn. Van een patiëntvertrouwenspersoon (PVP) hebben sommige klagers nog nooit gehoord, weten niet wat deze kan betekenen of weten niet hoe deze te bereiken. Dat een zorginstelling een klachtenregeling heeft, blijkt vaak nieuwe informatie. Ook zien we bij de vragenstellers dat toegang tot het internet niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Of dat zij niet de beschikking hebben over een pc. Geregeld horen we dat er bij opname van een cliënt in een instelling hier wel iets over is gezegd, maar dat betrokkene niet meer weet wat er is gezegd. In de rush van het moment van opname kwam die informatie niet binnen en naderhand is er niet meer op terug gekomen door de zorgverlener.



Een tuchtklacht indienen is vaak niet de aanleiding van het gesprek. Het gaat meer om het doen van het verhaal en te horen waar men met de klacht heen kan om een oplossing te bereiken.

WIJZE VAN AFHANDELING KLACHTEN

Eén van de primaire taken van de tuchtklachtfunctionaris is informeren en adviseren, gericht op de persoon die contact opneemt. Doel van de advisering is dat klagers goed geïnformeerd en weloverwogen voor het tuchtrecht of juist voor een andere klachtroute kunnen kiezen. Uit de cijfers over 2022 blijkt dat de tuchtklachtfunctionarissen bij 62% van de contacten vooral informatie verstrekken. Dit betreft onder andere informatie over wat wel en niet binnen de reikwijdte van het tuchtrecht volgens de Wet BIG valt. Dan valt te denken aan het geven van mondelinge en schriftelijke uitleg over het tuchtrecht en de tuchtklachtprocedure en indien nodig de van belang zijnde bepalingen vanuit de Wet BIG. Ook worden vragen beantwoord over bepalingen in de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) en rechten en plichten voor patiënten.

In 14% van de contacten worden klagers specifiek geadviseerd zich te wenden naar andere klachtinstanties dan wel relevante websites of organisaties naar aanleiding van hun klachten over de zorg. Hierbij wordt indien van toepassing mondeling en schriftelijke uitleg en toelichting gegeven over andere klachtmogelijkheden volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz), de Wet zorg en dwang (Wzd) en Penitentiaire beginselenwet of tuchtrecht SKJ.









Een van de vragenstellers/klagers: “U legt het allemaal een stuk simpeler uit dan die wettekst”

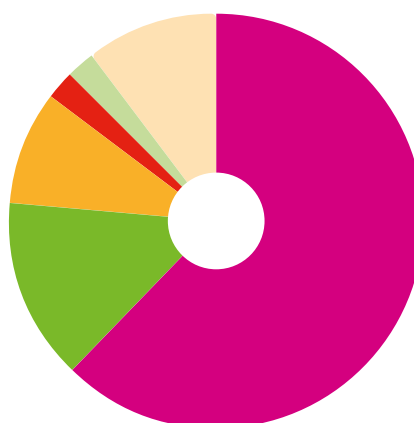
In 9% van de klachten vroegen klagers (direct al, of na overweging) ondersteuning aan de tuchtklachtfunctionarissen bij het opstellen van klaag- of beroepschriften (zie hieronder bij ‘Aantal klaagschriften en beroepschriften’).

Bij 2% van de klachten werden personen doorverwezen naar juridische dienstverlening. Dit betreft onder andere klachten waarin de klagers uit zijn op financiële genoegdoening voor de geleden schade. De tuchtklachtfunctionarissen werden ook benaderd met vragen die voor de tuchtcolleges zelf zijn, dit was in 2% van de gevallen. Hiervoor zijn de vraagstellers verwezen naar de tuchtcolleges.



WIJZE VAN AFHANDELEN KLACHTEN

	Informatie/advies	934
	Verwijzing naar klachtenprocedure zorgverlener	212
	Ondersteuning klaagschriften/beroepschriften	133
	Verwijzing naar juridische dienstverlening	34
	Verwijzing naar tuchtcollege	33
	Overig	152
	Totaal	1498



AANTAL KLAAGSCHRIFTEN EN BEROEPSCHRIFTEN

Eén andere primaire taak van de tuchtklachtfunctionaris is het ondersteunen van klagers bij de heldere formulering van de tekst in het beoogde klaag- of beroepschrift. Ook kan dit een wijziging betreffen van een klaag- of beroepschrift, dat al is ingediend bij het tuchtcollege, maar nog niet voldoende geschikt blijkt te zijn voor beoordeling. De ondersteuning heeft als doel dat de klacht goed gemotiveerd en onderbouwd is, aan de juiste zorgverlener (BIG-beroepsbeoefenaar) is gericht en aan alle vormvereisten van een klaagschrift of beroepschrift voldoet. In 2022 hebben de tuchtklachtfunctionarissen in totaal ondersteuning geboden bij 117 klaagschriften en 16 beroepschriften. Dit aantal (133 in totaal) is meer dan het aantal in 2020 (108 in totaal), maar minder dan het aantal in 2021 (182 in totaal).



Een van de klagers:
“Ik wil u heel hartelijk bedanken voor de waardevolle vragen, opmerkingen en verbeteringen in het klaagschrift. Het is hierdoor veel sterker geworden.”



4.

SECUNDAIRE TAKEN

VOORLICHTINGEN EN GASTCOLLEGES

In 2022 hebben de tuchtklachtfunctionarissen meerdere presentaties gegeven om belanghebbenden te informeren over de taak en de werkzaamheden van de tuchtklachtfunctionaris en het tuchtrecht in het algemeen.

Er zijn vijf presentaties gegeven voor klachtenfunctionarissen in de zorg, namelijk bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE), voor klachtenfunctionarissen werkzaam in academische ziekenhuizen en driemaal tijdens netwerkbijeenkomsten van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg (VKIG). Tijdens deze presentaties is vooral stilgestaan bij de functie en rol van tuchtklachtfunctionarissen in het tuchtrecht en wanneer er naar ons verwezen kan worden.

Daarnaast zijn er twee gastcolleges verzorgd, namelijk voor AIOS/ANIOS in het Spaarne Gasthuis en voor geneeskundestudenten in het VUmc in Amsterdam. De invalshoek was om aan (toekomstige) artsen het tuchtrecht vanuit het patiëntperspectief toe te lichten en bevindingen uit de dagelijkse praktijk over tuchtklachten toe te lichten.



Ook heeft er een voorlichting met casusbespreking plaatsgevonden bij de KNMT, de beroepsorganisatie van tandartsen, orthodontisten en kaakchirurgen in Nederland. De kennisdeling leidt ertoe dat er gericht naar elkaar verwezen kan worden wanneer een klacht bij de een of de ander binnenkomt. Wij zien dat bij tandartsklachten in het tuchtrecht relatief vaak eerst de klachtenprocedure bij de tandartsenpraktijk is doorlopen. De optie voor een tuchtklacht is daarbij regelmatig besproken.

KENNISUITWISSELING

Het online magazine (e-Zine) van de tuchtklachtfunctionarissen is in 2022 één keer uitgebracht. Het doel is om bekendheid te geven aan het bestaan en de werkzaamheden van de tuchtklachtfunctionarissen. Hiernaast hebben de tuchtklachtfunctionarissen twee keer een interview gegeven voor een (medisch) weekblad.

In het najaar van 2022 heeft er een gesprek plaatsgevonden met een tweetal patiëntvertrouwenspersonen (PVP) in de geestelijke gezondheidszorg van Stichting PVP. Doel van het gesprek was een nadere kennismaking met elkaar, de organisatie en het uitwisselen van kennis en ervaringen met klachten en klachtbehandeling op het gebied van onvrijwillige zorg.

Ook heeft er een bezoek plaatsgevonden aan het secretariaat van het Regionale Tuchtcollege in Zwolle om procedurele informatie uit te wisselen en om werkwijzen en ontwikkelingen binnen het tuchtrecht af te stemmen.

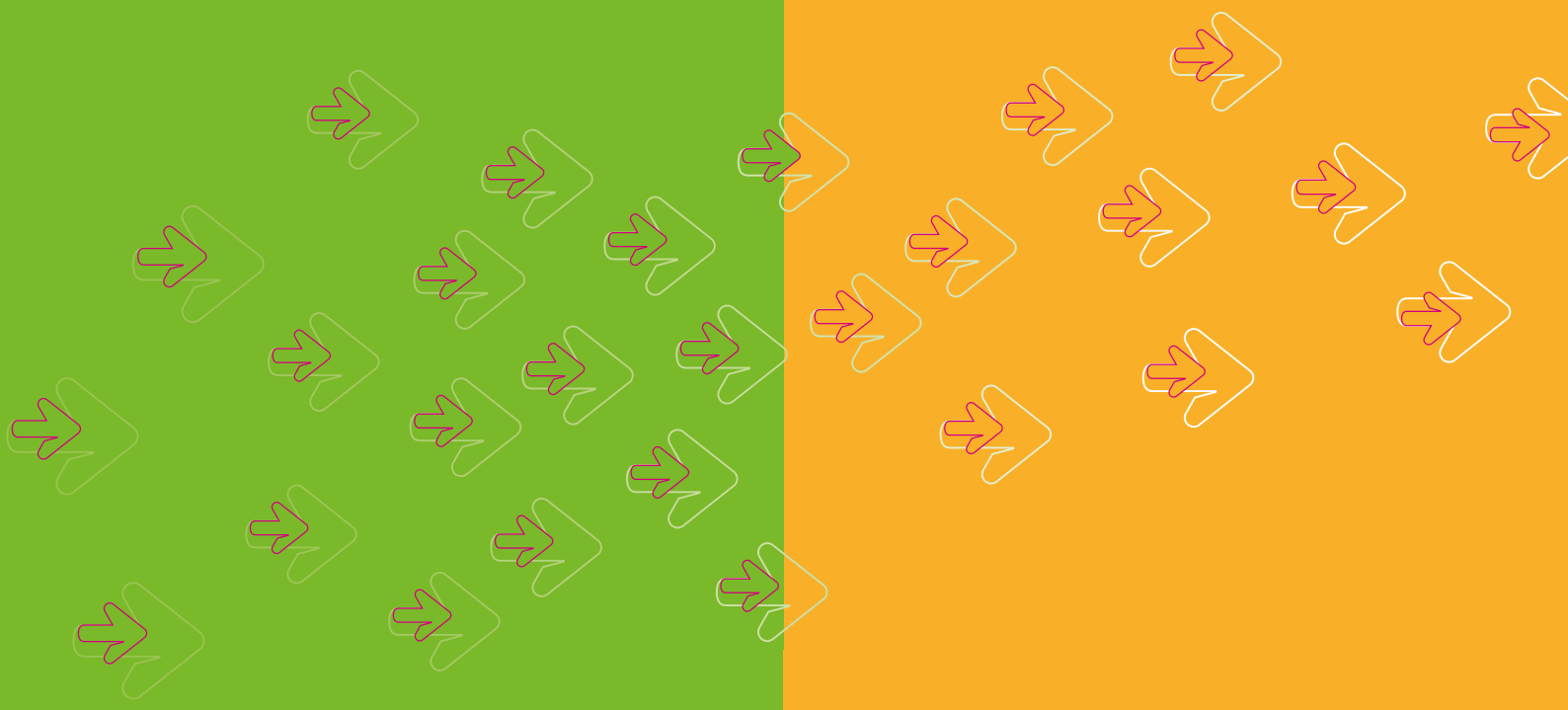


5.

VOORUITBLIK 2023

2023 zal vooral in het teken staan van doorontwikkeling van de functie en kwaliteitsbevordering. Het streven is om in het voorjaar van 2023 een nieuw e-Zine uit te brengen met als thema de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg, met aandacht voor de spelers in het veld. Daarnaast zullen wij opnieuw inzetten op het geven van presentaties voor belanghebbenden.





TUCHTKLACHT

FUNCTIONARISSEN

Telefoon: 088 - 371 26 66

E-mail: tkf@minvws.nl

Uitgave en redactie: directie ESTT,
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Vormgeving: Inge Croes-Kwee,
Manifesta idee en ontwerp