

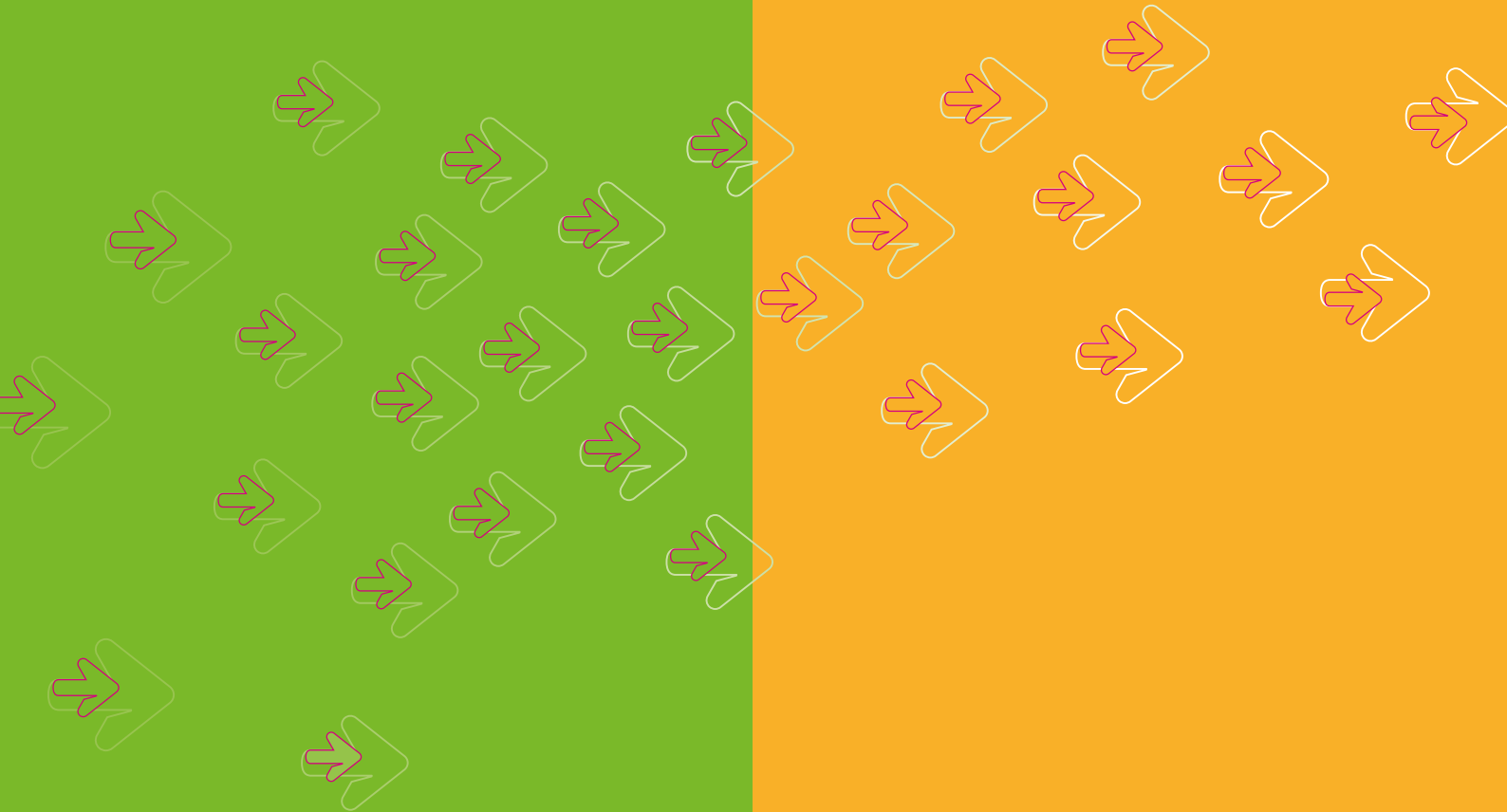


# TUCHTKLACHT

## FUNCTIONARISSEN

JAARVERSLAG

# 2021



# INHOUD

<b>1. Voorwoord</b>	3
<b>2. Korte terugblik 2021</b>	4
<b>3. Cijfers</b> Cijfers toegelicht	5
<b>4. Secundaire taken</b>	11
<b>5. Vooruitblik 2022</b>	12

# 1.

## VOORWOORD

Na een opnieuw hectisch jaar voor burgers, patiënten, zorgverleners en zorginstellingen in Nederland bied ik u het derde jaarverslag aan van het team Tucht klachtfunctionarissen. Zij hebben opnieuw een essentieel ‘luisterend oor’ geboden voor de vele burgers en patiënten die belden, mailden en schreven over hun vragen na een zorgbehandeling dan wel hun wens een klacht in te dienen bij de tuchtcolleges. In een tijd dat alles snel, onpersoonlijk en digitaal moet, vervullen zij zo een belangrijke functie met hun ondersteuning en advies. Daarom gaan wij het team dan ook uitbreiden.

Cijfers zijn een belangrijk onderdeel van een jaarverslag. Ze geven in één oogopslag informatie over bijvoorbeeld het totale aantal klachten en tegen welke beroepsgroepen de meeste klachten gericht zijn.

Maar cijfers op zich zeggen niet zoveel zonder context. En zeker niet wanneer het cijfers zijn over klachten inzake ontvangen zorg. Klachten die altijd een communicatie-aspect in zich dragen waar twee of meer mensen bij betrokken zijn met ieder hun eigen perspectief op de ontstane situatie. Daarom is het goed om vooral ook de toelichting met betrekking tot de waargenomen indrukken over de klachten te lezen. Want achter de cijfers gaan zorgen en emoties schuil die in de honderden persoonlijke gesprekken die in 2021 zijn gevoerd, naar boven kwamen. Gesprekken waarvan er geen twee hetzelfde zijn.



Met vriendelijke groet,

Tim Maas  
Directeur ESTT



In een tijd dat alles snel, onpersoonlijk en digitaal moet, vervullen de tucht klachtfunctionarissen een belangrijke functie met hun ondersteuning en advies.

# 2.

## KORTE TERUGBLIK 2021

### CORONA

Het was een jaar waarin duidelijk werd dat het coronavirus voortaan onder ons zou zijn. Leven met dit virus vergde aanpassingen die (tijdelijk) de vrijheid inperkten en een grote weerslag hadden op velen. De maatregelen raakten ook de zorg en de aanpassingen vroegen om flexibiliteit van zowel de zorgverlener als de zorgvrager. Communicatie van overheid en zorgverleners hierover bleek niet altijd toereikend te zijn om onzekerheden, zorgen en kritische kanttekeningen van zorgvragers weg te nemen.

In 2021 kwamen enkele tientallen corona-gerelateerde vragen/klachten bij de tuchtklachtfunctionarissen binnen. In veel gevallen betrof de klacht het verplichte dragen van mondkapjes in de huisartsenpraktijk of zorginstelling als voorwaarde om zorg te krijgen. Daarnaast gingen enkele klachten over zorgverleners die in de media het coronabeleid uitdroegen waarbij klager overwoog om een tuchtklacht tegen de betreffende zorgverlener in te dienen. Ook over de maatregelen die van overheidswege werden genomen kwamen enkele klachten binnen.

Vaak volstond een gesprek waarin onder andere eventuele klachtmogelijkheden werden besproken. In een enkel geval is het tot een klaagschrift gekomen.

### MEER (ONDERSTEUNING BIJ) KLAAGSCHRIFTEN

De tuchtklachtfunctionarissen zijn in 2021 duidelijk bij meer klaagschriften en beroepschriften betrokken geweest dan in voorgaande jaren. Een directe oorzaak daarvoor is moeilijk aan te geven. Het is mogelijk dat mensen ons beter weten te vinden en er beter van op de hoogte zijn dat ze ons om ondersteuning kunnen vragen.



### GESCHILLENCOMMISSIE EN/OF TUCHTKLACHT?

Er kwamen meer vragen over het verschil tussen een geschillenprocedure en een tuchtklachtprocedure. Advocaten blijken vaak te adviseren om een tuchtklacht in te dienen, om dan later, met een gegrondverklaring, mogelijk meer kans te maken in een civiele aansprakelijkheidsprocedure. Verder blijkt dat klagers vaak niet weten wat een bindend advies van de Geschillencommissie inhoudt. Dat zij daarna, in principe, niet meer naar de gewone rechter kunnen is bij velen onbekend. Wij signaleren hier kortom een informatieachterstand.

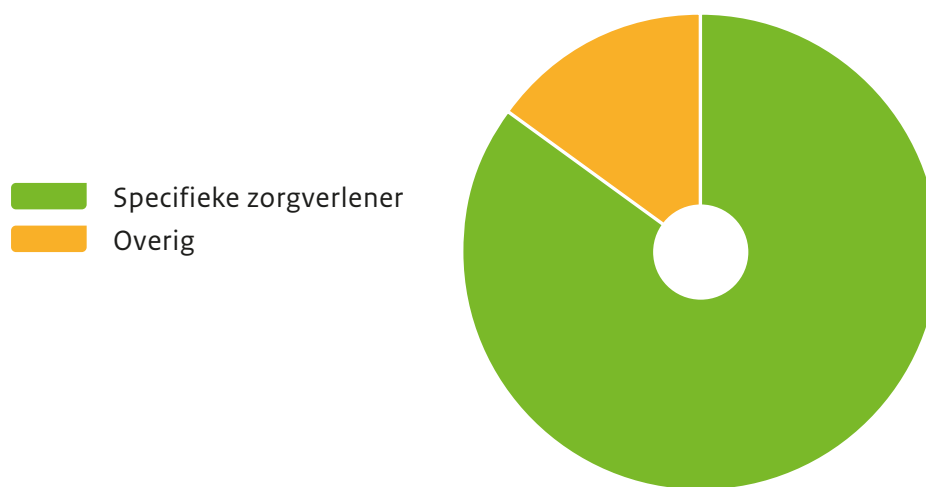


# 3.

## CIJFERS 2021

### CIJFERS TOEGELICHT

In 2021 zijn er 1215 initiële contactmomenten geweest waarin klachten en vragen over de ontvangen zorg zijn gesteld. Verreweg de meesten kwamen binnen middels de telefoon daarna gevolgd door e-mail en het contactformulier. Bij 85% (1035) van de klachten en vragen ging het om onvrede over een specifieke zorgverlener.



Klachten en vragen gingen in 15% (180) van de gevallen niet om onvrede jegens een specifieke zorgverlener maar bijvoorbeeld om onvrede over de ontvangen zorg in een zorginstelling in het algemeen, het zorgbeleid van een zorginstelling of zorgbeleid van overheidswege, ook wel aangeduid als 'het systeem'. Naast klachten zijn er ook vragen, die bijvoorbeeld betrekking hebben op klachtmogelijkheden in het algemeen en de tuchtklachtprocedure in het bijzonder.

Vaak kwam in de gesprekken naar aanleiding van de klacht naar voren, dat de communicatie over de klacht met de zorgverlener moeizaam was of zelfs helemaal niet tot stand was gekomen. In een aantal gevallen lag daaraan de aanname ten grondslag dat 'het toch geen zin had'. Echter ook wanneer deze drempel genomen was, bleek de communicatie van beide zijden toch niet goed te lopen. Voor de klager restte dan niets anders meer dan een klacht in te dienen.

In totaal hebben de drie tuchtklachtfunctionarissen in 2021 in 182 klaagschriften en beroepschriften geadviseerd. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2020. Het totale aantal was toen 108 klaag/beroepsschriften. Hierbij is één klaagschrift per aangeklaagde gerekend, volgens de systematiek die ook bij de tuchtcolleges wordt gehanteerd. De Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg wijzen klagers op de mogelijkheid om ondersteuning te vragen aan de tuchtklachtfunctionarissen wanneer zij hen verzoeken om een aanvulling op het klaagschrift of beroepschrift. Daarvan wordt in toenemende mate gebruik gemaakt.

Het begeleiden bij klaag- en beroepschriften kan een intensief traject zijn. Voor sommige klagers is het de eerste maal op papier zetten van hun ervaringen en verwijten geen gemakkelijke opgave omdat alles daarmee opnieuw beleefd wordt. Het brengt emoties naar boven en vaak heeft de klager tijd nodig om deze te verwerken. Het contact met veel klagers is in de periode van ondersteuning intensief.

Of de klaagschriften daadwerkelijk zijn ingediend, is buiten het blikveld van de tuchtklachtfunctionarissen gebleven. Het klaag- of beroepschrift is van de klager en de beslissing om het klaag- of beroepschrift in te dienen, ligt bij de klager zelf.

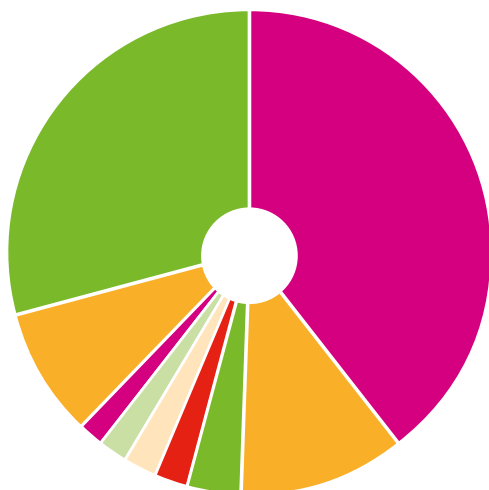
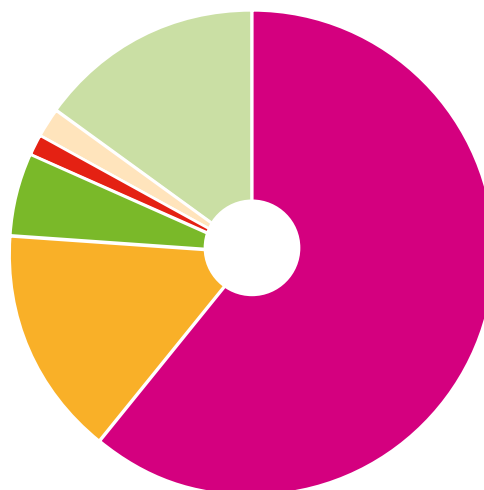


Net als de voorgaande jaren ging verhoudingsgewijs een groot aantal klachten over zorg die door huisartsen was verleend, 24% (293). Dit verdient wel nuancering want de getallen die genoemd zijn, zijn absolute getallen. Met meer dan 13.000 werkzame huisartsen in Nederland en het grote aantal contactmomenten dat huisartsen met patiënten hebben, komt een getal van 293 in een ander licht te staan. Over de zorgverlening in de GGZ werden 194 klachten geuit, 16% van het totaal aantal klachten. Over artsen werkzaam als bedrijfsarts of verzekeringsarts werden 84 klachten geuit, 7% van het totaal aantal klachten. Onderstaand wordt er nader op ingegaan.






<sup>1</sup> Bron; Nivel, Factsheet 2021, Jaarcijfers beroepen in de zorg/ huisartsen, Jaarcijfers beroepsgroepen in de zorg | Nivel

## VERDELING SECTOREN

	Somatiek	742
	GGZ	184
	Tandheelkunde (incl. kaakchirurgen, mondhygiënisten)	67
	Apotheken	19
	Niet-BIG	23
	Overig/onbekend	180
	<b>Totaal</b>	<b>1215</b>







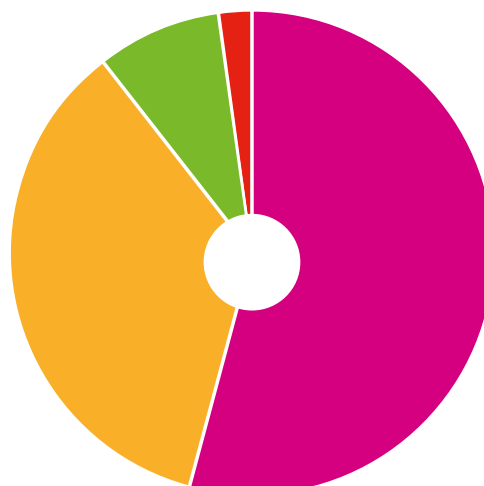
## SOMATIEK

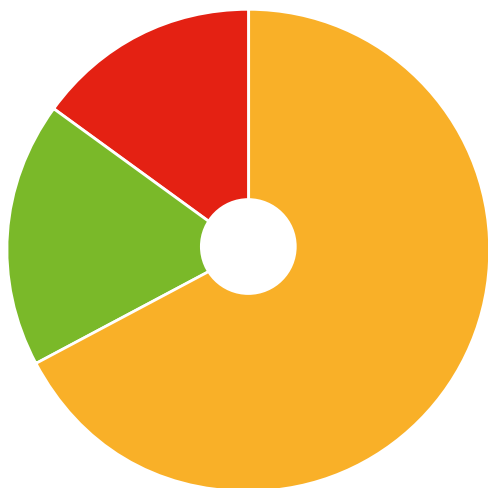
	Huisartsen	293
	Bedrijfs/verzekeringartsen	84
	Heelkunde	25
	Neurologen	18
	Orthopeden	16
	Plastisch chirurgen	14
	SOG's	13
	Verpleegkundigen	64
	Overig	215
	<b>Totaal</b>	<b>742</b>



## GGZ

	Psychiaters	100
	GZ-psychologen	65
	Psychotherapeuten	15
	GGZ-verpleegkundigen	4
	<b>Totaal</b>	<b>184</b>



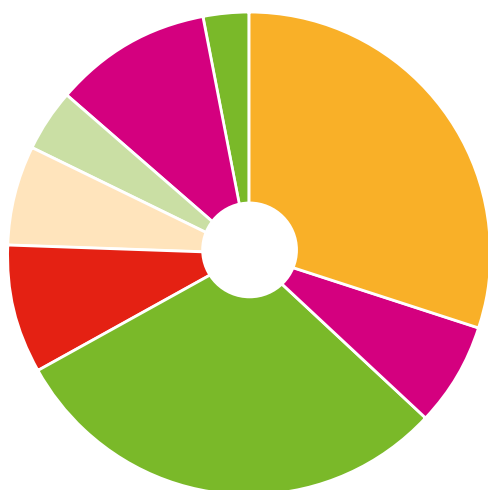
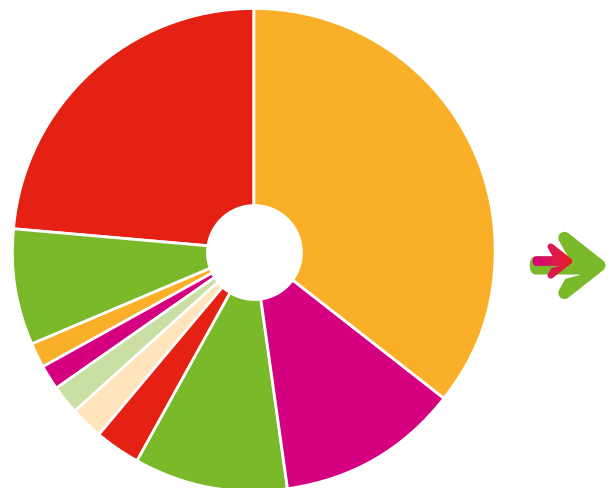


### VERDELING BEROEPSGROEPEN (ALGEMEEN)

Artsen/tandartsen	820
Overige beroepen	215
Onbekend	180
<b>Totaal</b>	<b>1215</b>

### VERDELING ARTSEN/TANDARTSEN

Huisartsen	293
Psychiaters	100
Bedrijfs/verzekeringsartsen	84
Heelkunde	25
Neurologen	18
Orthopeden	16
Plastisch chirurgen	14
SOG's	13
Tandartsen	65
Overig	192
<b>Totaal</b>	<b>820</b>



### VERDELING OVERIGE BEROEPEN

GZ-psychologen	65
Psychotherapeuten	15
Verpleegkundigen	64
Apothekers	19
Fysiotherapeuten	14
Verloskundigen	9
Niet-BIG	23
Overig	6
<b>Totaal</b>	<b>215</b>



## HUISARTSEN

Hoewel de klachten over de huisartsen (HAP daarin meegerekend) heel divers van aard waren, hadden veel klachten en vragen betrekking op:

- Het medisch dossier;
- Niet of niet op tijd doorverwijzen naar een medisch specialist.

Ten aanzien van het medisch dossier betroffen de vragen en klachten vaak de wettelijke bepalingen over inzage in het medisch dossier en de diverse patiëntrechten met betrekking tot het aanvullen, wijzigen en vernietigen. Ook de rechten van nabestaanden ten aanzien van het medisch dossier kwamen vaak ter sprake. Uitleg over wettelijke bepalingen in deze waren dan ook vaak een onderdeel van de gesprekken.

De klachten over het doorverwijzen hebben vaak een element met communicatie in zich. Voor een klager is niet altijd duidelijk waarom er niet wordt doorverwezen en deze voelt zich met de gezondheidsklachten soms niet serieus genomen. Angst dat er iets gemist wordt, speelt in veel gevallen een rol. Gesprekken hierover zoomen naast uitleg over klachtmogelijkheden en uitleg over de tuchtklachtprocedure vaak in op verwachtingen en communicatieve aspecten.



**Er bereiken ons steeds vaker signalen dat klagers niet van huisarts kunnen veranderen, omdat er een postcodebeleid wordt gehanteerd, of dat er andere redenen zijn waarom huisartsen geen nieuwe patiënten aannemen. Dit leidt ertoe dat mensen met onvrede over hun huisarts soms geen klacht durven in te dienen omdat men bang is dat de vertrouwensrelatie daarmee geschaad wordt en men gedwongen is te blijven.**



## GGZ

Achter de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) gaat een uitgebreid en complex onderdeel van de zorg schuil. Zo divers als zorg voor psychiatrische ziektebeelden en mentale problemen is, zo divers zijn ook de plaatsen waar deze zorg (ook ambulantly) wordt verleend door de zorgverleners. Naast zorginstellingen zoals GGZ-klinieken of verpleeghuizen met een psychogeriatrische afdeling wordt GGZ-zorg ook verleend in TBS-klinieken, klinieken voor eetstoornissen, woonzorgcomplexen voor verstandelijk beperkten of in de verslavingszorg.



**Klagers in de GGZ zijn vaak niet goed op de hoogte van de klachtmogelijkheden.**

Hoewel de klachten heel divers van aard zijn, is wel opvallend dat klagers over GGZ-zorg vaak niet goed op de hoogte zijn van de diverse klachtmogelijkheden. Soms is dat te wijten aan beperkingen die zijn opgelegd of het ontbreken van een laptop/telefoon, soms ontbreekt het aan vaardigheden om het zelf op te zoeken. Ook wordt wel gemeld dat de klachtmogelijkheden eenmalig benoemd zijn, maar dat deze informatie verloren is gegaan in de hoeveelheid informatie die tijdens een intakegesprek is gegeven. In veel gesprekken benoemen we de diverse klachtmogelijkheden en geven verdere toelichting, evenals over het tuchtrecht.

Diagnoses worden geregeld als niet-juist ervaren door de klager en dat wordt de betreffende zorgverlener verweten. Tijdens gesprekken hierover komt vaak naar voren dat de klager hoopt dat een gegrondverklaring van een tuchtklacht zal leiden tot een andere diagnose en/of een wijziging in de situatie. Uitleg over het deugdelijk onderbouwen van een tuchtklacht, over de bevoegdheden van de tuchtcolleges en het temperen van verwachtingen door adequate informatie, maken vast onderdeel uit van de gesprekken.

### JEUGDZORG

Ook in het afgelopen jaar zijn er flink wat gesprekken gevoerd over de problemen in de jeugdzorg. Vaak zijn er meerdere instanties en zorgverleners bij betrokken, waaronder ook niet Big-geregistreerde jeugdprofessionals. Het is voor klagers ingewikkeld om uit te vinden bij wie en op welke wijze zij hun onvrede over de zorg kenbaar kunnen maken.



### BEDRIJFSARTSEN

Bij klachten over bedrijfsartsen komen vaak twee verwijten naar voren:

- De bedrijfsarts heeft de Functie Mogelijkheden Lijst (FML) niet correct ingevuld en onvoldoende rekening gehouden met de belastbaarheid;
- De bedrijfsarts heeft teveel de belangen van de werkgever voor ogen gehad en te weinig die van de werknemer.

De gesprekken hierover zijn complex, omdat er op de achtergrond zaken meespelen zoals een arbeidsconflict met de werkgever, gezondheidsproblemen, de druk van re-integratie-verplichtingen en financiële consequenties. In deze gesprekken is het vooral van belang om met de klager te analyseren wat de rol van de bedrijfsarts is geweest en wat de klager de bedrijfsarts exact verwijt. Vervolgens brengen we dan de klachtmogelijkheden in kaart en geven uitleg over de tuchtklachtprocedure.

# 4.

## SECUNDAIRE TAKEN

### GASTCOLLEGE, PRESENTATIES EN PODCAST

In september 2021 hebben de tuchtklachtfunctionarissen op verzoek een gastcollege voor de studenten in de Minor 'Gezondheid en Recht' aan de Erasmus Universiteit Rotterdam verzorgd. De insteek daarbij was om het tuchtrecht vanuit het patiënten-perspectief te belichten en bevindingen uit de dagelijkse praktijk over tuchtklachten toe te lichten.

Tijdens drie online VKIG-netwerkbijeenkomsten van klachtenfunctionarissen zijn in 2021 presentaties gegeven over de functie en rol van tuchtklachtfunctionarissen in het tuchtrecht.

In 2021 hebben we ook meegewerkt aan de Medicast podcast. Voor de uitzending bekijkt u ons online e-Zine van juni 2022.

### E-ZINE

We brengen een á twee keer per jaar een online magazine (e-Zine) van de tuchtklachtfunctionarissen uit. Het doel is om bekendheid te geven aan het bestaan en de werkzaamheden van de tuchtklachtfunctionarissen.



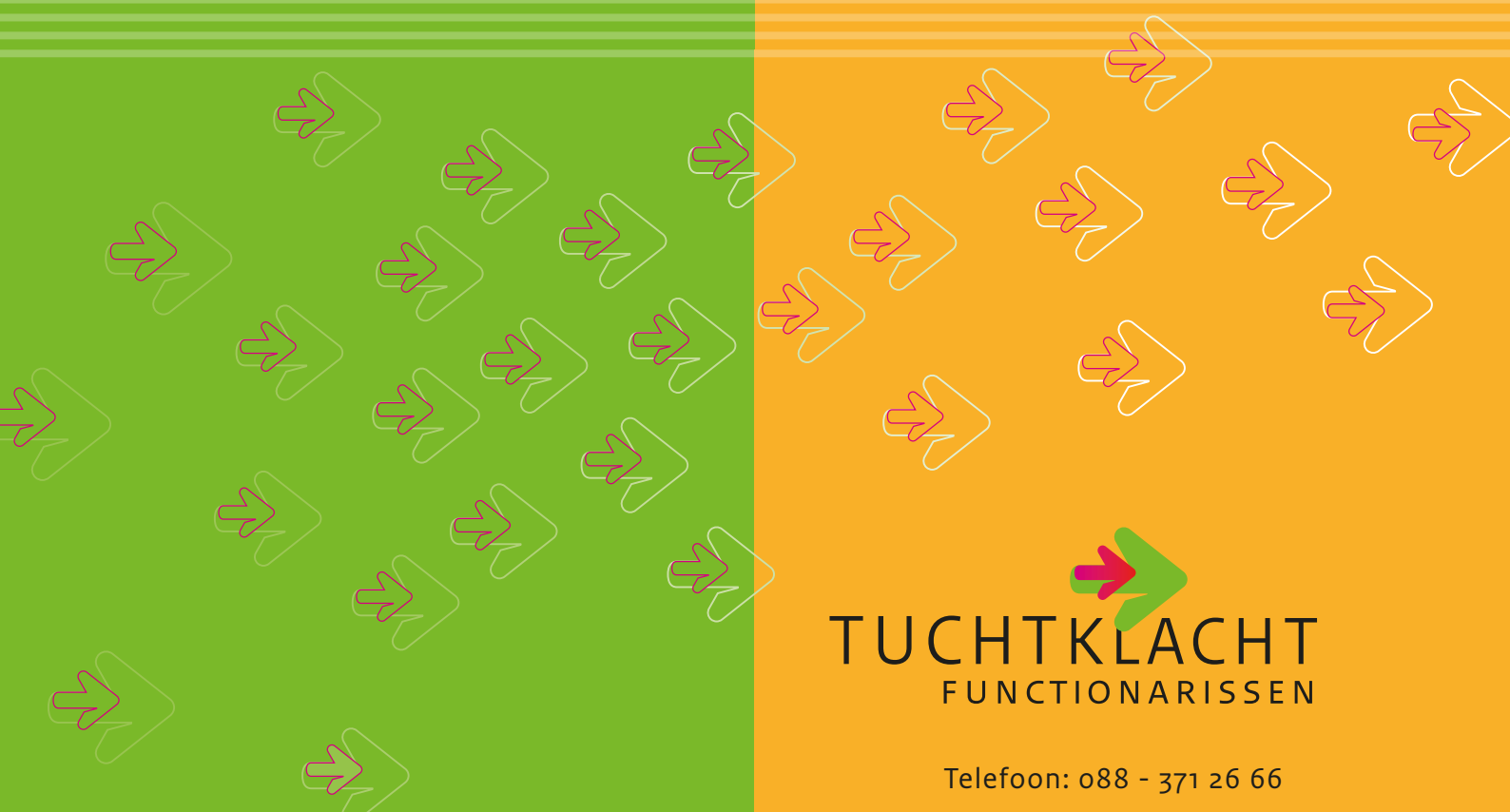
# 5.

## VOORUITBLIK 2022

Nu het jaarverslag 2021 halverwege 2022 uitkomt, zijn we al een eindje gevorderd in dit jaar. Er hebben interviews plaatsgevonden en er zijn alweer diverse presentaties gegeven. Het aantal klachten lijkt het aantal van 2021 te overtreffen. Ook zijn er personele wisselingen gaande. Kortom: 2022 is een jaar in beweging. Hoe de tweede helft van het jaar zal verlopen is een verrassing.

In 2022 komen we hiermee graag bij u terug.





**TUCHTKLACHT**  
FUNCTIONARISSEN

Telefoon: 088 - 371 26 66  
E-mail: [tkf@minvws.nl](mailto:tkf@minvws.nl)

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