



Klachtencommissie

Klachtenregeling

Om ervoor te zorgen dat uitingen van onvrede of ongenoegen over de organisatie van de hulpverlening van, de behandeling of bejegening door, een arts op de juiste manier worden behandeld, gaat de VSG over tot het invoeren van een klachtenregeling. Deze klachtenregeling is van toepassing op artsen, al dan niet als sportarts geregistreerd, die werkzaam zijn op het terrein van de sportgeneeskunde en deze regeling voor hun praktijk van toepassing hebben verklaard. Tevens is de klachtenregeling van toepassing op diegenen die in dienstverband werken in een praktijk waarop de klachtenregeling van toepassing is verklaard.

Doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Het wegnemen van gevoelens van ongenoegen en het streven naar herstel van de verstoorde relatie tussen klager en aangeklaagde.
- Het recht doen aan de individuele klager door een zorgvuldige afhandeling van klachten.
- Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
- Bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de uitoefening van de sportgeneeskunde door middel van controle op en evaluatie van de bovengenoemd verkregen gegevens die worden aangewend in het kader van de beleidsvorming.

Doelstelling

De klachtencommissie draagt zorg voor het onafhankelijk behandelen en onderzoeken van een ingediende klacht en doet een uitspraak. Ook draagt deze commissie zorg voor bemiddeling van klachten door middel van een klachtenbemiddelaar die de verstoorde relatie tussen de klager en de aangeklaagde tracht te herstellen.

Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit vijf leden en is als volgt samengesteld:

- een onafhankelijke voorzitter-jurist, die geen sportarts is en die niet in dienst is van de VSG
- een secretaris-jurist
- een lid, werkzaam als sportarts, benoemd vanuit de geledingen van de VSG
- een lid, benoemd op voordracht van NOC*NSF, benoemd vanuit de geledingen van (top)sporters
- een lid, dat op grond van ervaring en deskundigheid naar de mening van de VSG gekwalificeerd is voor het lidmaatschap van de commissie en die bij voorkeur deskundig is op het gebied van communicatie en conflictleer.

De VSG benoemt de leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.

De VSG benoemt voor elk van de leden een of meer plaatsvervangers, onder wie een plaatsvervangend voorzitter. Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd, aangewezen vanuit de VSG.

Leden

Mw. B.M.J. de Kanter - Loven, voorzitter
D.J. Bender , secretaris
Mw. W.J. van Lanschot - Hubrecht
Mw. E. Stolk
Mw. M. ter Beek

Plaatsvervangende leden

Mw. J.J.A. van Boven
D.R. de Breij

J.C. IJzerman
Mw. C. Thate

Taken en bevoegdheden

Taken:

- a. Waar mogelijk bevorderen dat de klacht door bemiddeling wordt opgelost.
- b. Het behandelen van klachten resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
- c. Registreren van ingediende klachten.
- d. Doen van algemene aanbevelingen aan de VSG (naar aanleiding van afzonderlijke klachten dan wel op basis van analyse van meerdere (onderling samenhangende) klachten).

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. Inschakelen van een klachtenbemiddelaar.
- b. Inwinnen van informatie, raadplegen en inzien van relevante stukken.
- c. Oproepen en horen van direct betrokkenen bij de ingediende klacht.
- d. Raadplegen van een of meerdere deskundigen.

Werkwijze

De klachtencommissie komt tenminste eenmaal per jaar bijeen en voorts zo vaak als de voorzitter nodig oordeelt. De bijeenkomsten van de klachtencommissie hebben een besloten karakter.

Verslaglegging

Van de vergaderingen wordt een verslag gemaakt dat wordt rondgestuurd aan alle leden van de klachtencommissie.

Verder brengt de Klachtencommissie een openbaar jaarverslag uit naar aanleiding van alle klachten die bij de klachtencommissie zijn ingediend. Dit wordt voorgelegd aan het bestuur van de VSG en - voor 1 april van het op het verslagjaar volgende kalenderjaar - aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In dit jaarverslag geeft de Klachtencommissie een overzicht van haar werkzaamheden en de resultaten daarvan. Het verslag bevat tevens 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.

Zonodig kan de klachtencommissie aan het bestuur van de VSG verslag uitbrengen van onderwerpen die betrekking hebben op de kwaliteitsbewaking c.q. –bevordering.

Ondersteuning vanuit bureau

Mw. C. Ottevanger