

Artikel 14

Voorstel tot bemiddeling

4.1

Binnen tien werkdagen na het telefonisch of per e-mail klachtenbemiddeling

4.2

Als beide partijen met de bemiddelaar aan.

Artikel 16 Taken van de bemiddeling

KLACHTENREGELING

Vereniging
voor
Sportgeneeskunde



van de bemiddeling over

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	7
2. Toelichting op klachtenregeling	9
3. Stroomschema	13
4. Klachtenregeling Vereniging voor Sportgeneeskunde	17

1. VOORWOORD

Voor u ligt de nieuwe klachtenregeling van de Vereniging voor Sportgeneeskunde (VSG) over de opvang en behandeling van klachten over handelen van (sport)artsen.

In het kader van de verdere professionalisering van de sportgeneeskunde vindt de VSG het van belang sportbeoefenaren een laagdrempelige en bereikbare voorziening te bieden waar zij met een klacht terecht kunnen. Tevens wil de VSG haar leden en de bij de Federatie van Sportmedische Instellingen (FSMI) aangesloten sportmedische instellingen een voorziening bieden, die voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van klachtenbehandeling. Een klachtenregeling draagt bij aan de naleving van de KNMG-gedragsregels en aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de uitoefening van de sportgeneeskunde.

Met de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) wil de overheid het recht van patiënten op een zorgvuldige klachtenbehandeling waarborgen. De VSG onderschrijft met deze klachtenregeling het doel van de wet. De klachtenregeling is van toepassing op het handelen van alle (sport)artsen (al dan niet VSG-lid) die deze klachtenregeling hebben aangenomen én op de voor hen in dienstverband werkzame (sport)artsen en andere medewerkers.

Ten opzichte van de klachtenregeling uit 1998 zijn de volgende aanpassingen aangebracht:

- de VSG klachtenregeling staat inmiddels ook open voor klachten over sportmedische instellingen die zijn aangesloten bij de FSMI. Derhalve is in de klachtenregeling ook de FSMI opgenomen als betrokken partij bij de uitvoering van de klachtenregeling.
- de klachtenregeling is inmiddels ook van toepassing op het handelen van sportartsen die de kennis en kunde uit de manuele geneeskunde gebruiken binnen hun werkzaamheden als sportarts. Hiertoe is een aantal artikelen in de klachtenregeling aangepast.
- toevoegen/aanpassen van enkele artikelen na de wijziging van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (versie 17-06-2005)

Namens de Vereniging voor Sportgeneeskunde,



Th.C. de Winter
voorzitter Vereniging voor Sportgeneeskunde

september 2006

2. TOELICHTING OP KLACHTENREGELING

Doelstelling van de klachtenregeling

Als doelstellingen staan in de klachtenregeling omschreven:

1. rechtdoen aan de individuele klager en de individuele aangeklaagde door een zorgvuldige afhandeling van klachten;
2. waar mogelijk wegnemen van gevoelens van ongenoegen en streven naar herstel van de verstoorde relatie tussen de klager en de aangeklaagde;
3. bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de uitoefening van de sportgeneeskunde.

Op wie is deze klachtenregeling van toepassing?

Deze regeling is van toepassing op het handelen van de al dan niet als sportarts geregistreerde arts, die werkzaam is op het terrein van de sportgeneeskunde en die deze regeling voor zijn praktijk heeft aangenomen. Tevens is de regeling van toepassing op sportartsen die de kennis en kunde uit de manuele geneeskunde gebruiken binnen hun werkzaamheden als sportarts.

De klachtenregeling is ook van toepassing op de in de praktijk van deze (sport)arts voor hem in dienstverband werkzame (sport)artsen en andere medewerkers. (Sport)artsen die geen lid zijn van de VSG kunnen verzoeken om aansluiting bij de klachtenregeling van de VSG. De VSG zal hiervoor een vooraf vast te stellen tarief berekenen.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

1. De VSG en FSMI willen sporters een bereikbaar en laagdrempelige voorziening bieden voor een onafhankelijke afhandeling van klachten.
2. Het verdient voorkeur een klacht op te lossen zo dicht mogelijk bij de plek waar deze is ontstaan omdat dit doorgaans de meest snelle weg is om tot een oplossing te komen. Dit betekent dat de klacht bij voorkeur eerst besproken wordt door de klager zelf met degene op wie de

klacht betrekking heeft.

3. Indien de klager en de aangeklaagde samen niet tot een oplossing komen kan de klager zich tot de klachtencommissie wenden. De klachtencommissie zal klager en aangeklaagde doorgaans eerst voorstellen de klacht door bemiddeling op te lossen. De VSG wijst daartoe een onafhankelijke bemiddelaar aan.
4. Indien bemiddeling geen resultaat heeft gehad of indien de klager of de aangeklaagde geen bemiddeling wenst wordt de klacht door de klachtencommissie behandeld. De klachtenregeling beoogt een zorgvuldige en vertrouwelijke afhandeling van de klacht door de commissie volgens vaste en inzichtelijke procedures, waarbij het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast.
5. De klachtenregeling beoogt tevens een zorgvuldige en vertrouwelijke registratie van klachten. Op basis van een analyse van de geregistreerde klachten kan de commissie de VSG en/of FSMI aanbevelingen doen bijvoorbeeld ter bevordering van de naleving van de gedragsregels of ter verbetering van de kwaliteit van de sportgeneeskunde.

Klachtenafhandeling door de (sport)arts

Een klager wendt zich bij voorkeur tot de (sport)arts op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Van de (sport)arts wordt verwacht dat hij bereid is om, wanneer de klager hem hierom verzoekt, het ongenoegen op zo kort mogelijke termijn met de klager te bespreken en te trachten tot een oplossing te komen.

Indien een klacht betrekking heeft op een in de praktijk van deze arts werkzame (sport)arts of een andere medewerker wordt van de (sport)arts verwacht dat hij zal bevorderen dat het hierboven bedoelde overleg plaatsvindt.

Indienen van een klacht

Als de klager niet zelf met de aangeklaagde tot een bevredigende oplossing van de klacht komt kan hij zich tot de klachtencommissie wenden.

Klachtenbemiddeling

Na kennisneming van de klacht stelt de klachtencommissie de mogelijkheid van klachtenbemiddeling voor aan klager en aangeklaagde.

Als beide partijen met het voorstel tot bemiddeling instemmen dan stuurt de ambtelijk secretaris de klacht naar een onafhankelijke bemiddelaar. De VSG zal hiertoe een of meerdere personen aanwijzen, die als bemiddelaar kunnen optreden. Met de bemiddeling wordt zo spoedig mogelijk gestart. De bemiddelaar begeleidt beide partijen bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht en tracht de verstoord geraakte relatie tussen de klager en de aangeklaagde te herstellen. De bemiddelaar streeft naar een vlot verloop van de bemiddeling. De bemiddelaar informeert de ambtelijk secretaris zo spoedig mogelijk na afloop van de bemiddeling over het resultaat ervan. Mocht na interventie van de bemiddelaar de klacht voor de klager niet zijn opgelost dan wordt de klacht, op verzoek van de klager, alsnog door de klachtencommissie behandeld.

Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

- Indien bemiddeling bij een klacht niet mogelijk is wordt de klacht door de klachtencommissie behandeld.
- 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. De VSG 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 (mate van) gegrondheid van de klacht. Dit oordeel wordt schriftelijk en met redenen omkleed ter kennis gebracht van de klager en de aangeklaagde. De commissie kan aan haar oordeel een advies verbinden in de vorm van een of meerdere aanbevelingen.
- 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

De klachtenregeling 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 VSG en FSMI werkzaam jurist en is geen sportarts. De leden vervullen geen bestuursfuncties binnen de VSG en/of FSMI en hebben geen zitting in commissies of werkgroepen van de VSG en/of FSMI, 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

De klachtenregeling 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 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 geeignende 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 VSG draagt zorg voor een aantal deskundigen, die bereid gevonden zijn de commissie desgevraagd te adviseren.

Schadeclaim

De klachtencommissie doet ingeval een klacht (deels) betrekking heeft op een schadeclaim geen uitspraak over de vraag of er sprake is van aansprakelijkheid.

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 invoeren van een adviseur of advocaat voor de klager of de aangeklaagde met zich meebrengt.

Andere klachteninstanties

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geeignende instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals het tuchtcollege of de civiele rechter of strafrechter.

Overige taken van de klachtencommissie

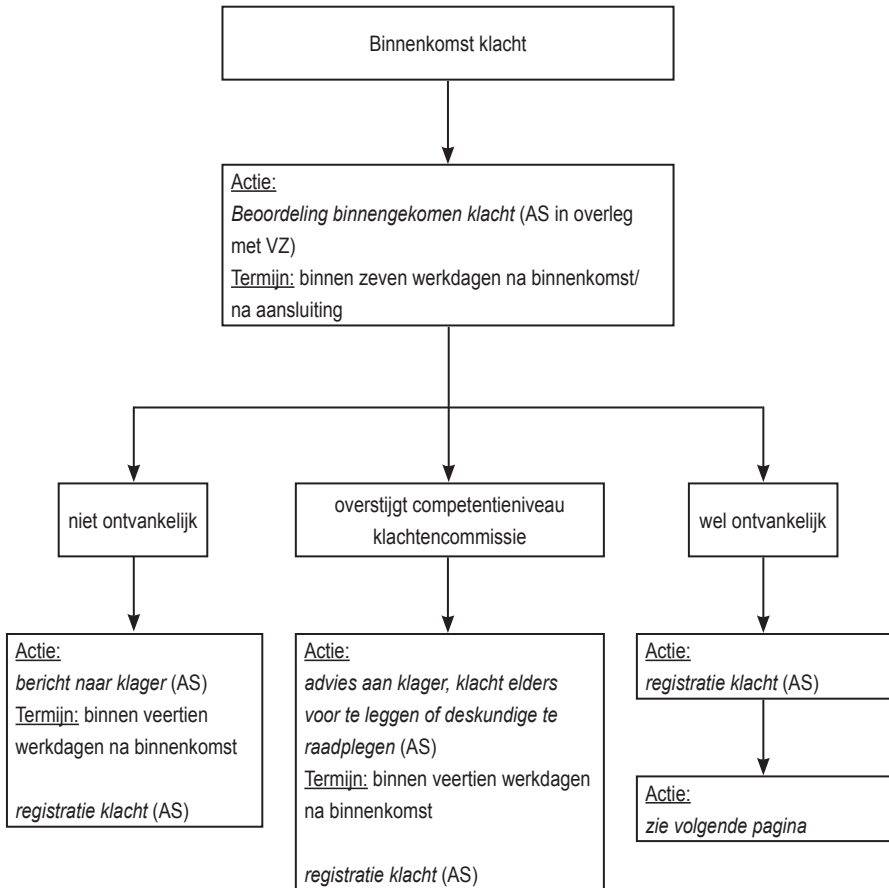
De klachtencommissie heeft - naast de behandeling van klachten - tot taak de VSG en/of FSML aanbevelingen te doen naar aanleiding van afzonderlijke klachten dan wel op basis van analyse van meerdere (onderling samenhangende) klachten. Op deze wijze kunnen klachten bijdragen aan de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de uitoefening van de sportgeneeskunde.

De adviezen die de klachtencommissie aan de VSG en/of FSML 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.

3. STROOMSCHEMA

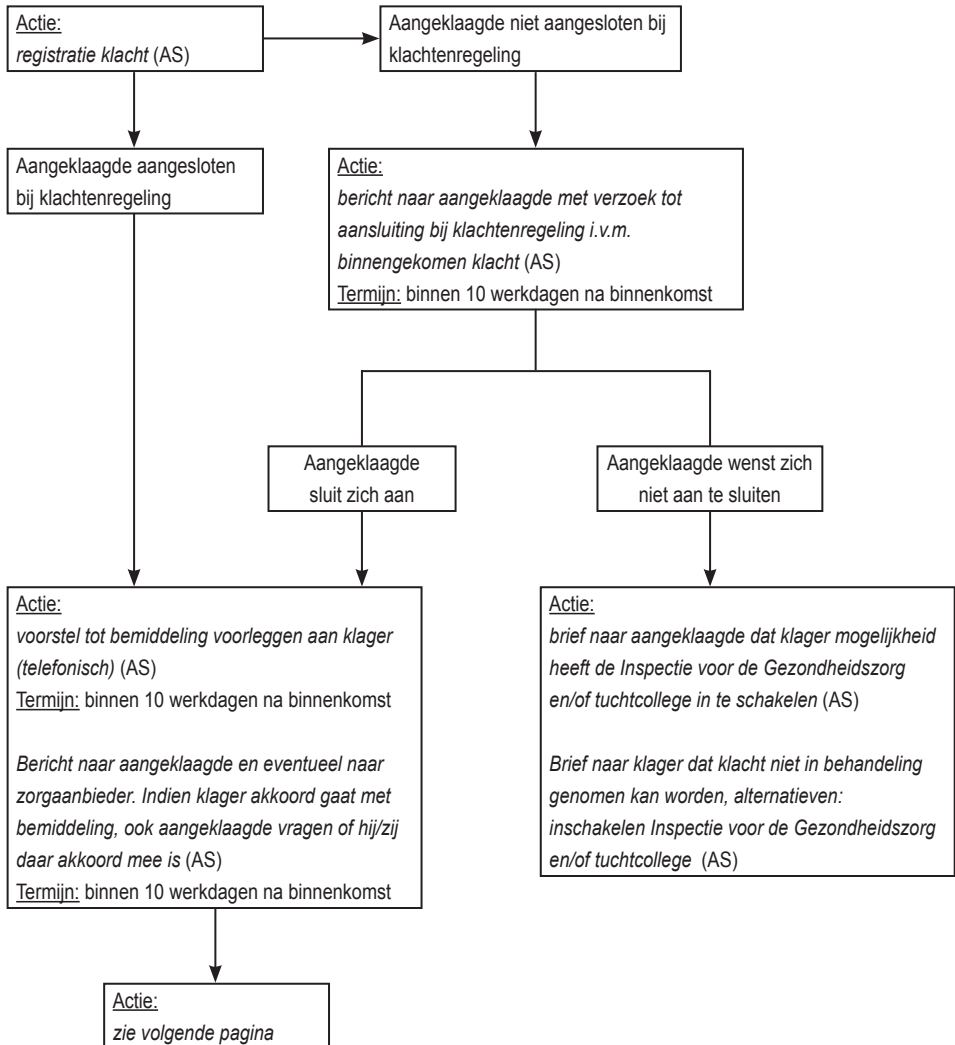


Verklaring afkortingen bij actiepunten:

KLCIE = klachtencommissie, VZ = voorzitter klachtencommissie, SECR = secretaris klachtencommissie,

KLBE = klachtenbemiddelaar, AS = ambtelijk secretaris, AK = aangeklaagde en KL = klager

STROOMSCHEMA (vervolg)

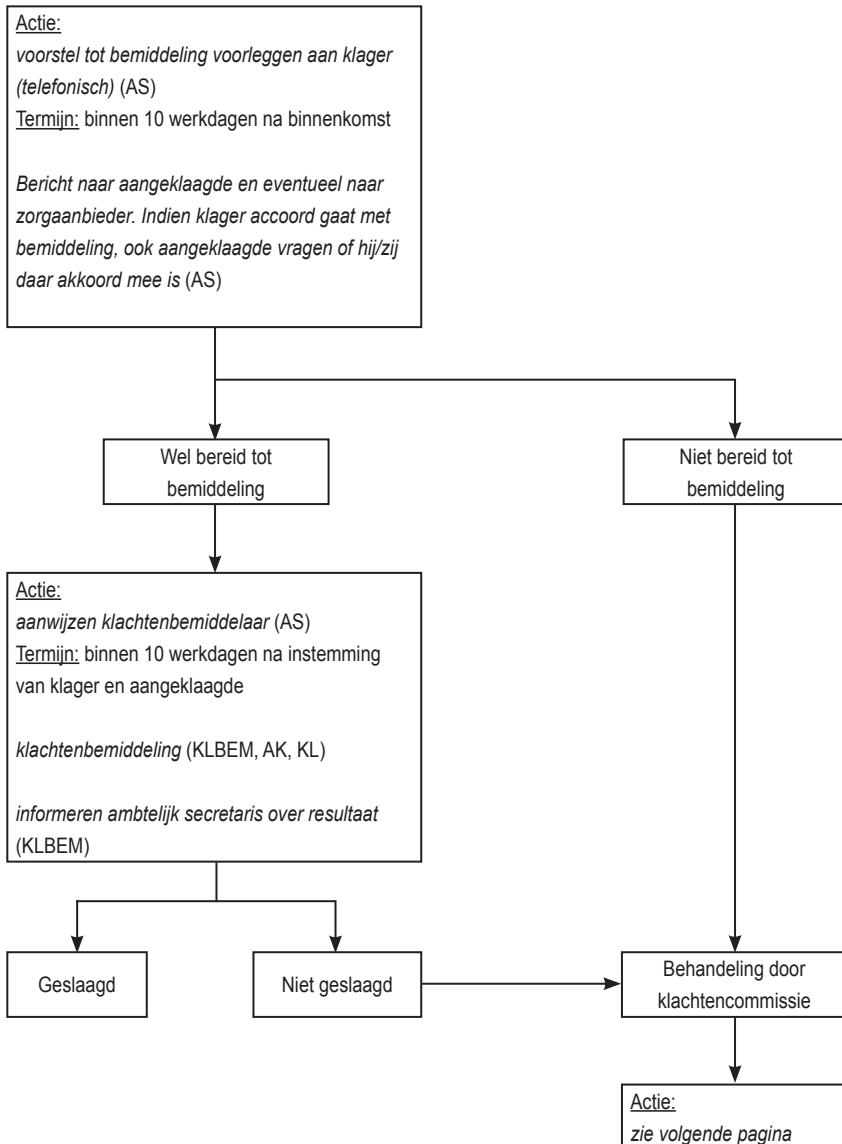


Verklaring afkortingen bij actiepunten:

KLCIE = klachtencommissie, VZ = voorzitter klachtencommissie, SECR = secretaris klachtencommissie,

KLBEEM = klachtenbemiddelaar, AS = ambtelijk secretaris, AK = aangeklaagde en KL = klager

STROOMSCHEMA (vervolg)

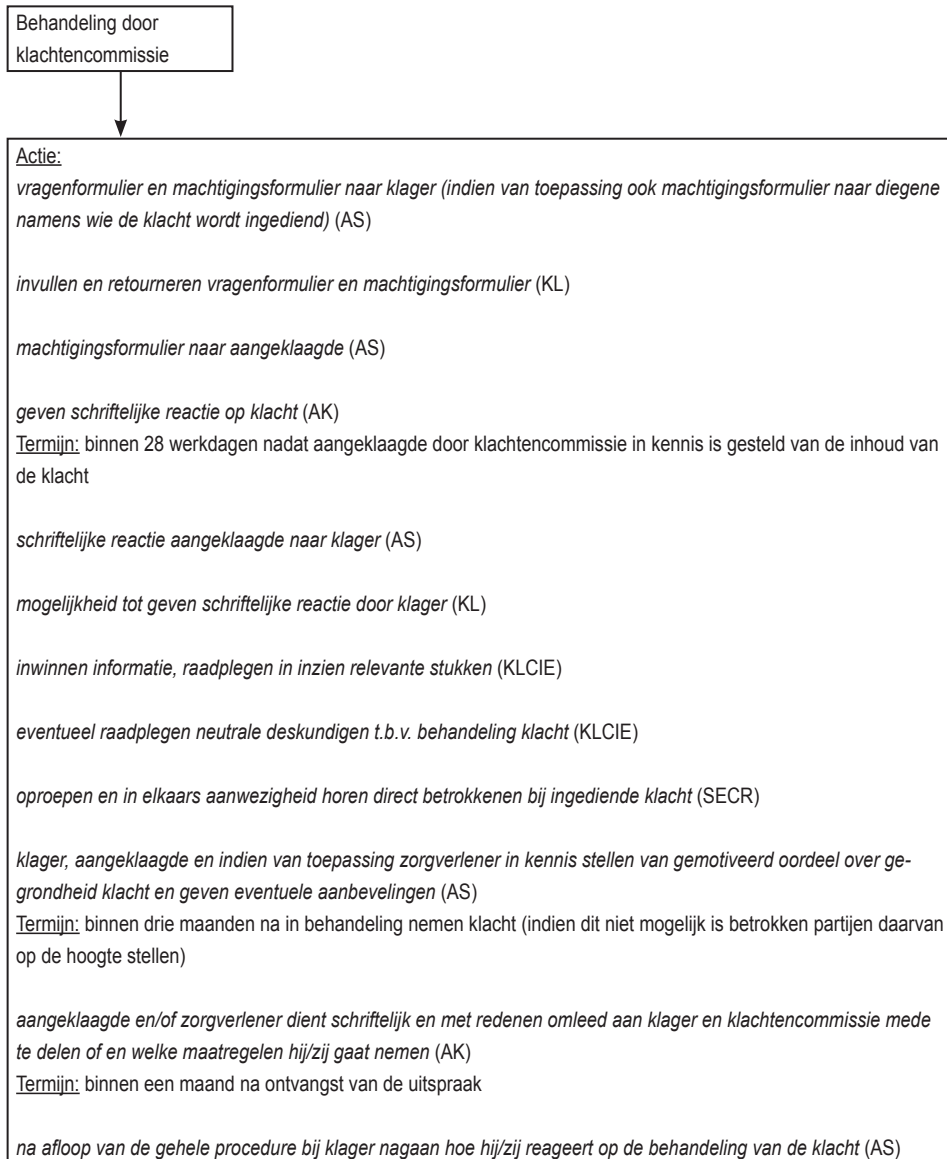


Verklaring afkortingen bij actiepunten:

KLClE = klachtencommissie, VZ = voorzitter klachtencommissie, SECR = secretaris klachtencommissie,

KLBEM = klachtenbemiddelaar, AS = ambtelijk secretaris, AK = aangeklaagde en KL = klager

STROOMSCHEMA (vervolg)



Verklaring afkortingen bij actiepunten:

KLCIE = klachtencommissie, VZ = voorzitter klachtencommissie, SECR = secretaris klachtencommissie,

KLBEEM = klachtenbemiddelaar, AS = ambtelijk secretaris, AK = aangeklaagde en KL = klager

4. KLACHTENREGELING VERENIGING VOOR SPORTGENEESKUNDE

Artikel 1

Begripsbepalingen

- 1.1 Klacht: een uiting van onvrede of ongenoegen over de organisatie van de hulpverlening, de behandeling of bejegening door:
- een sportarts die sportmedisch handelt en die deze klachtenregeling voor zijn praktijk van toepassing heeft verklaard;
 - een sportarts die de kennis en kunde uit de manuele geneeskunde gebruikt binnen zijn werkzaamheden als sportarts en die deze klachtenregeling voor zijn praktijk van toepassing heeft verklaard;
 - een arts, anders dan de onder sub a genoemde arts, die werkzaam is op het terrein van de sportgeneeskunde en wiens handelen als sportmedisch handelen in de ruimste zin van het woord kan worden beschouwd, die deze klachtenregeling voor zijn praktijk van toepassing heeft verklaard;
 - de in de praktijk van de onder sub a, b of c genoemde arts voor hem in dienstverband werkzame (sport)artsen en andere medewerkers.
- 1.2 Cliënt: een hulpvrager die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de (sport)arts.
- 1.3 Klager: degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door iemand anders namens de cliënt of door een nabestaande van de cliënt.
- 1.4 Aangeklaagde: een arts, al dan niet als sportarts geregistreerd, die werkzaam is op het terrein van de sportgeneeskunde, en die deze klachtenregeling voor zijn praktijk van toepassing heeft verklaard, hierna te noemen "(sport)arts". Voorts de in de praktijk van deze (sport)arts voor hem in dienstverband werkzame (sport)artsen en andere medewerkers.*
- 1.5 Praktijk: het handelen in de hoedanigheid van (sport)arts en / of de organisatie van de werkzaamheden van de (sport)arts.
- 1.6 Klachtencommissie: een door de VSG ingestelde, voor de klager beschikbare en bereikbare, onafhankelijke commissie die de door de klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht.
- 1.7 Klachtenbemiddelaar: een daartoe door de VSG aangewezen onafhankelijke derde die tracht de klacht door bemiddeling tussen de klager en de aangeklaagde op te lossen.
- 1.8 Klachtenbemiddeling: het (trachten te) herstellen van de verstoorde relatie tussen de klager en de aangeklaagde door tussenkomst van een onafhankelijke klachtenbemiddelaar.
- 1.9 Klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van deze klacht, die zo nodig is voorzien van aanbevelingen.
- 1.10 Zorgverlener: een arts, al dan niet als sportarts geregistreerd, die deze klachtenregeling voor zijn praktijk van toepassing heeft verklaard.
- 1.11 VSG: Vereniging voor Sportgeneeskunde, kantoor houdende te Bilthoven.
- 1.12 FSMI: Federatie van Sportmedische Instellingen, kantoor houdende te Bilthoven.
- 1.13 NOC*NSF: het Nederlands Olympisch Comité * de Nederlandse Sportfederatie, gevestigd te Arnhem.

Artikel 2

Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. rechtdoen aan de belangen van de individuele klager en aangeklaagde door een zorgvuldige afhandeling van klachten;
- b. waar mogelijk wegnemen van gevoelens van ongenoegen en streven naar herstel van de verstoorde relatie tussen de klager en de aangeklaagde;
- c. bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de uitoefening van de sportgeneeskunde.

Artikel 3

Werkingsfeer

Deze regeling is van toepassing op:

- a. de arts, al dan niet als sportarts geregistreerd, die werkzaam is op het terrein van de sportgeneeskunde, en die deze regeling voor zijn praktijk van toepassing heeft verklaard;
- b. de sportarts die als sportarts is geregistreerd en die de kennis en kunde uit de manuele geneeskunde gebruikt binnen zijn werkzaamheden als sportarts en deze regeling voor zijn praktijk van toepassing heeft verklaard;
- c. de in de praktijk van de onder sub a of b genoemde (sport)arts voor hem in dienstverband werkzame (sport)artsen en andere medewerkers.

Artikel 4

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

- 4.1 Een voor de klager bereikbare en beschikbare laagdrempelige instantie die de aan haar voorgelegde klachten onafhankelijk behandelt.
- 4.2 Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde.
- 4.3 Waar mogelijk wordt getracht de verstoorde relatie tussen de klager en de aangeklaagde door bemiddeling te herstellen.

- 4.4 Een vlotte, zorgvuldige en vertrouwelijke afhandeling van de klacht volgens vaste en inzichtelijke procedures, waarbij het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast.
- 4.5 Een zorgvuldige en vertrouwelijke registratie van klachten op basis waarvan de klachtencommissie de VSG en/of FSMI aanbevelingen kan doen ter bewaking en bevordering van de kwaliteit van de sportgeneeskunde.

Artikel 5

Samenstelling van de klachtencommissie

- 5.1 De VSG benoemt de leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
- 5.2 De klachtencommissie bestaat uit vijf leden en is als volgt samengesteld:
 - a. een onafhankelijke voorzitter-jurist, die geen (sport)arts is en die niet in dienst is van de VSG;
 - b. een secretaris-jurist;
 - c. een lid, werkzaam als sportarts, benoemd vanuit de geledingen van de VSG;
 - d. een lid, benoemd op voordracht van NOC*NSF, benoemd vanuit de geledingen van (top)sporters;
 - e. 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.
- 5.3 De VSG benoemt voor elk van de leden een of meer plaatsvervangers, onder wie een plaatsvervangend voorzitter.
- 5.4 De VSG draagt zorg voor de ondersteuning door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

Artikel 6

Aan- en aftreden

- 6.1 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.

- 6.2 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op voor de leden en de plaatsvervangend leden.
- 6.3 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het bestuur van de VSG, dat zo spoedig mogelijk in opvolging voorziet, een en ander met in achtneming van artikel 5.2. Het nieuw benoemde (plaatsvervangend) lid wordt benoemd voor een eerste zittingsperiode die gelijk is aan de resterende zittingsperiode van het aftredende (plaatsvervangend) lid.

Artikel 7

Onverenigbaarheid van het lidmaatschap

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

- a. het lidmaatschap van het bestuur van de VSG en/of FSMI of met het bekleden van een door de VSG en/of FSMI bezoldigde functie;
- b. het lidmaatschap van enige commissie of werkgroep van de VSG en/of FSMI 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 8

Vergaderingen

- 8.1 De klachtencommissie komt tenminste eenmaal per jaar bijeen en voorts zo vaak als de voorzitter nodig oordeelt.
- 8.2 De bijeenkomsten van de klachtencommissie hebben een besloten karakter.
- 8.3 Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

Artikel 9

Terugtrekking, verschoning, wraking

- 9.1 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.
- 9.2 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 de gerechtvaardigheid van het bezwaar. Indien de voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt het betreffende lid gewraakt en neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.
- 9.3 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 10

Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Waar mogelijk bevorderen dat de klacht door bemiddeling wordt opgelost;
- b. Het behandelen van klachten. De behandeling resulteert in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan aan haar oordeel aanbevelingen verbinden jegens de aangeklaagde en, indien van toepassing, de zorgverlener;
- c. Het registreren van de ingediende klachten;

- d. Het naar aanleiding van afzonderlijke klachten dan wel op basis van analyse van meerdere (onderling samenhangende) klachten doen van algemene aanbevelingen aan de VSG en/of FSMI. In deze aanbevelingen worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen;
- e. Het uitbrengen aan de VSG en (voor 1 juni van het op het verslagjaar volgende kalenderjaar) aan de Minister van VWS en aan de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg in Utrecht alsmede aan de organisatie die de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt van een openbaar jaarverslag dat de in artikel 25 genoemde onderdelen bevat.

Artikel 11

Bevoegdheden van de klachtencommissie

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

- a. Het, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, waar mogelijk inschakelen van een klachtenbemiddelaar teneinde te trachten de verstoorde relatie tussen de partijen te herstellen;
- b. Het, ten behoeve van de behandeling van een klacht, inwinnen van informatie, raadplegen en inzien van relevante stukken;
- c. Het zo nodig oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- d. Het ten behoeve van de behandeling van een klacht raadplegen van een of meerdere deskundigen, in overleg met de VSG;
- e. Het horen van getuigen.

Artikel 12

Klachtenafhandeling in de praktijk van de (sport)arts

- 12.1 Een klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de (sport)arts op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

- 12.2 De (sport)arts verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen hem gericht klacht met de klager op zo kort mogelijk termijn te bespreken en te trachten tot een oplossing te komen.
- 12.3 Met betrekking tot klachten die betrekking hebben op de in zijn praktijk werkzame (sport)artsen en andere medewerkers verplicht de (sport)arts zich te bevorderen dat het onder lid 2 van dit artikel genoemde overleg plaatsvindt.

Artikel 13

Indienen van een klacht

Als de klager of de aangeklaagde van mening is dat het niet mogelijk is om met de aangeklaagde respectievelijk de klager zelf tot een oplossing te komen, of als een van de partijen dat niet wil, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Artikel 14

Voorstel tot bemiddeling

- 14.1 Binnen tien werkdagen wordt (telefonisch of schriftelijk) klachtenbemiddeling als mogelijkheid voorgelegd aan de klager en de aangeklaagde.
- 14.2 Als beide partijen met het voorstel tot bemiddeling instemmen wijst de VSG binnen wederom tien werkdagen een bemiddelaar aan.
- 14.3 Indien bemiddeling bij een klacht niet mogelijk is of indien de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft gehad kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie

Artikel 15

Bemiddeling bij klachten

- 15.1 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie legt ten behoeve van bemiddeling contact met een klachtenbemiddelaar.
- 15.2 Als de partijen bemiddeling aanvaarden worden de in deze regeling opgenomen termijnen ten aanzien van de behandeling van

de klacht door de klachtencommissie opgeschort.

- 15.3 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de bemiddeling laten bijstaan of adviseren.

Artikel 16

Taken van de bemiddelaar

- 16.1 De bemiddelaar tracht de verstoord geraakte relatie tussen de klager en de aangeklaagde te herstellen en daarmee de klacht op te lossen.
- 16.2 De bemiddelaar streeft naar een vlotte afhandeling van de klacht.
- 16.3 De bemiddelaar informeert de ambtelijk secretaris zo spoedig mogelijk na afloop van de bemiddeling over het resultaat ervan.

Artikel 17

In behandeling nemen van de klacht door de klachtencommissie

- 17.1 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 verklaart de klacht te behandelen doet zij hiervan schriftelijk, met redenen omkleed, binnen veertien werkdagen na ontvangst van de klacht mededeling aan de klager.
- a. De klacht is niet ontvankelijk indien er geen sprake is van een klacht, zoals gedefinieerd in artikel 1.1 sub a, sub b, sub c respectievelijk sub d;
- b. De klachtencommissie verklaart zich formeel niet bevoegd wanneer de klacht betrekking heeft op een (sport)arts, die werkzaam is op het terrein van de sportgeneeskunde, en die deze klachtenregeling niet voor zijn praktijk van toepassing heeft verklaard.

- 17.2 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 zonodig een of meerdere deskundigen raadplegen.
- 17.3 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.
- 17.4 Indien de klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen draagt de commissie er zorg voor dat klager binnen veertien werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging wordt gestuurd waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- 17.5 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen veertien werkdagen alsnog aanvullende informatie te verschaffen.
- 17.6 De klachtencommissie doet binnen veertien 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 zorgverlener.

- 17.7 De aangeklaagde dient binnen achtentwintig werkdagen nadat hij door de klachtencommissie in kennis is gesteld van de inhoud van de klacht schriftelijk te reageren.

Artikel 18

Behandelen van de klacht

- 18.1 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.
- 18.2 De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge en/of schriftelijke toelichting te geven.
- 18.3 De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, op eigen kosten laten bijstaan door bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon, adviseur of advocaat.
- 18.4 De commissie kan zich overeenkomstig het bepaalde in artikel 11 lid d laten adviseren door een of meerdere deskundigen.

Artikel 19

Oordeel van de klachtencommissie

- 19.1 De klachtencommissie stelt binnen drie maanden nadat de klacht in behandeling is genomen de klager, de aangeklaagde, alsmede, indien van toepassing, de zorgverlener schriftelijk in kennis van haar gemotiveerde oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van (een) aanbeveling(en).
- 19.2 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 zorgverlener hiervan op de hoogte. Zij stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast waarbinnen zij haar oordeel bekend zal maken.
- 19.3 De aangeklaagde, en indien van toepassing de zorgverlener, 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 zorgverlener, 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.

- 19.4 De klachtencommissie kan een zogenoemde 'ernstige klacht' aan de Inspectie melden. Dit is aan de orde indien de zorgverlener, 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 zorgverlener en de aangeklaagde (als dit een ander is dan de zorgverlener) tevoren op de hoogte van deze melding.

Artikel 20

Beëindiging van de procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

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

Artikel 21

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 het tuchtcollege of de civiele rechter of strafrechter.

Artikel 22

Geheimhoudingsplicht

De leden, de plaatsvervangend leden, de ambtelijk secretaris, de klachtenbemiddelaar, eventueel geraadpleegde deskundigen en andere bij de bemiddeling of 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 23

Inzage

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

Artikel 24

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

sie 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 tien jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

Artikel 25

Jaarverslag

- 25.1 De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin worden aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - b. de wijze waarop de zorgverlener die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, artikel 2, tweede lid;
 - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen bedoeld in artikel 2, vijfde lid van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
- 25.2 Het jaarverslag wordt na goedkeuring van de klachtencommissie uitgebracht aan de VSG, die voor verspreiding van het jaarverslag zorgdraagt.
- 25.3 De klachtencommissie zendt het jaarverslag voor 1 juni van het daaropvolgende jaar aan de Minister van VWS en aan de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg in Utrecht alsmede aan de organisatie die de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

Artikel 26

Taken VSG

- 26.1 De VSG draagt zorg voor het instellen en bestaan van een onafhankelijke klachtencommissie.
- 26.2 De VSG wijst een of meerdere klachtenbemiddelaars aan.
- 26.3 De VSG trekt in overleg met de klachtencommissie een aantal deskundigen aan, die de klachtencommissie desgevraagd bij de behandeling van een klacht kunnen adviseren.
- 26.4 De (plaatsvervangend) leden, de ambtelijk secretaris, de klachtenbemiddelaar en de door de klachtencommissie geraadpleegde deskundigen ontvangen voor hun werkzaamheden ten behoeve van de klachtenafhandeling een door de VSG nader te bepalen (onkosten)vergoeding.
- 26.5 De VSG draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie en de klachtenbemiddelaar.
- 26.6 De VSG draagt zorg voor een ruime bekendmaking van het bestaan van de klachtenregeling.

Slotbepalingen

Artikel 27

Kosten klachtenprocedure

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van een adviseur of advocaat voor de klager of de aangeklaagde met zich meebrengt.

Artikel 28

Wijzigingen klachtenregeling

Wijzigingen in de klachtenregeling kunnen op aanbeveling van of na raadpleging van de klachtencommissie worden aangebracht door de Algemene Ledenvergadering van de VSG. Deze wijzigingen kunnen echter niet zodanig zijn dat niet meer wordt voldaan aan de Wet klachtrecht cliëntenzorgsector.

Artikel 29

Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het bestuur van de VSG, gehoord hebbende de klachtencommissie.

Deze klachtenregeling is goedgekeurd door de Algemene Ledenvergadering van de VSG, gehouden op 7 september 2006. De klachtenregeling treedt in werking op 8 september 2006.

* Ten behoeve van deze klachtenregeling wordt de volgende indeling gehanteerd:

- a. de arts, die als sportarts is geregistreerd in het register van sportgeneeskunde en die lid is van de VSG;
- b. de arts, die als sportarts is geregistreerd in het register van sportgeneeskunde en die geen lid is van de VSG;
- c. de niet als sportarts geregistreeerde arts, die werkzaam is op het terrein van de sportgeneeskunde en die lid is van de VSG;
- d. de niet als sportarts geregistreeerde arts, die werkzaam is op het terrein van de sportgeneeskunde en die geen lid is van de VSG.

Artikel 15 Behandelen

15.1 De aklac behoeft tact

15.2 Als aanv rege aanz klac opge

15.3 De klac kun bem later adviseren.

Artikel 18 Behandelen

18.1 De klachte gebeurtenis

18.2 De klachte aangeklaag en/of schri

18.3 De klager dat wense vertrouwen



Vereniging voor Sportgeneeskunde
Professor Bronkhorstlaan 10
3723 MB Bilthoven