

## Sportgeneeskunde Klachtenregeling Zorgvragers

### Inleiding

Deze klachtenregeling van de Vereniging voor Sportgeneeskunde (VSG) geldt voor de zorgvragers van zowel de aangesloten (sport)artsen als de (sport)medische instellingen (zorgverlener) en voldoet aan de klachtvereisten die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) stelt.

Het uitgangspunt van de Wkkgz is dat de zorgvrager en zorgverlener eerst proberen samen de onvrede op te lossen, bijvoorbeeld door met elkaar in gesprek te gaan. Als dit niet lukt of als de zorgvrager dat moeilijk vindt, kan hij een beroep doen op een onafhankelijke klachtenbemiddelaar en vindt verdere behandeling van de onvrede volgens deze regeling plaats. De klachtenbemiddelaar heeft als taak om op onafhankelijke en onpartijdige wijze het proces van klachtenbehandeling en bemiddeling tussen de betrokkenen zo effectief en laagdrempelig mogelijk te begeleiden.

De meeste zorgaanbieders hanteren de term klachtenfunctionaris. Wij geven de voorkeur aan klachtenbemiddelaar, omdat dat meer recht doet aan het uiteindelijke doel van deze regeling, namelijk het herstel van vertrouwen en oplossing van het onderliggende probleem.

Als een zorgvrager en zorgverlener tijdens het bemiddelingstraject niet tot een gezamenlijke oplossing komen, heeft de zorgvrager de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan een erkende Geschillencommissie waarbij de VSG is aangesloten.

### Preventie en het voorkomen van onvrede

Overall waar professionals iedere dag gedreven hun werk uitvoeren, kan er iets mis gaan. Dat is vervelend. De kunst is om zo snel mogelijk een oplossing te vinden en het vertrouwen wederzijds te herstellen.

Door onvrede om te buigen naar herstel van vertrouwen, kunt u samen verder.

De VSG vindt preventie en het voorkomen van onvrede belangrijk. Daarom besteedt zij veel aandacht aan scholing van haar leden ter voorkoming van het ontstaan van onvrede en ter bewaking van de kwaliteit van de zorgverlening door haar leden.

### Doel van deze regeling

De regeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede te bieden, gericht op het zoeken naar oplossingen waarin zowel zorgvrager als zorgverlener zich kunnen vinden.
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen.
- de kwaliteit van de zorgverlening door (sport)artsen en (sport)medische instellingen te bevorderen.

### De Zorgvrager

U ontvangt zorg van een zorgverlener. Hiermee bedoelen we in deze regeling iemand die beroepsmatig zorg verleent en aangesloten is bij de VSG.

Om wat voor reden dan ook voelt u zich niet goed of niet prettig behandeld. Dat kan zijn omdat u vindt dat de zorgverlener in de relatie met u geen respect toont. Hij komt bijvoorbeeld de afspraken niet na. Het kan ook zijn dat er iets is misgegaan in de behandeling. U krijgt bijvoorbeeld niet de juiste behandeling of medicijnen, waardoor uw gezondheid in gevaar kan komen.

### De zorgverlener

U levert beroepsmatig zorg en bent een zelfstandig werkende (sport)arts of werkzaam als (sport)arts bij een (sport)medische instelling en u bent lid van de VSG.

Uw zorgvrager is ontevreden over de manier waarop u met hem of haar omgaat of communiceert. Of er is iets misgegaan in de behandeling waardoor zijn of haar gezondheid in gevaar kan komen. U beiden hebben er belang bij dat dit zo snel mogelijk, en voor beiden zo prettig mogelijk, wordt opgelost. Dan hoeft het immers niet te escaleren tot een klacht of geschil.

### De klachtenbemiddelaar

De VSG heeft gekozen om een klachtenbemiddelaar in te schakelen via een externe organisatie, met het doel de onafhankelijkheid en onpartijdigheid te benadrukken.

De klachtenbemiddelaar heeft als taak en verantwoordelijkheid:

- de zorgvrager te informeren over de mogelijkheden om onvrede in te dienen.
- de zorgvrager te ondersteunen bij het formuleren van de klacht.
- de mogelijkheden te onderzoeken om een oplossing te bereiken.
- de zorgvrager en de zorgverlener te informeren over de voortgang tijdens de behandeling van de onvrede.

De klachtenbemiddelaar heeft de volgende bevoegdheden:

- binnen het kader van deze regeling en de mogelijkheden van de VSG al hetgeen te doen dat redelijkerwijs nodig is om het proces van onvrede behandeling zo goed mogelijk te begeleiden.
- stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de betrokkenen
- onthoudt zich van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
- draagt de behandeling van een melding van onvrede over aan een collega klachtenbemiddelaar als zij haar werk in een individueel geval niet op een onafhankelijke en onpartijdige wijze kan uitvoeren.

### De procedure van behandeling van meldingen van onvrede

#### Stappenplan:

##### Stap 1: Bespreken

- Zorgvrager bespreekt zijn onvrede met de zorgaanbieder
- Doel: samen tot een aanvaardbare oplossing komen

##### Stap 2: Melden

- Melding bij en registratie bij de klachtenbemiddelaar
- Doel: met behulp van bemiddeling tot een oplossing komen

##### Stap 3: Klacht

- Geen oplossing, of oplossing niet naar tevredenheid? Schriftelijke klacht bij de geschillencommissie.
- Doel: beoordelen ontvankelijkheid uitspraak en in behandeling nemen

##### Stap 5: Onderzoek

- Hoor en wederhoor door Geschillencommissie
- Doel: uitspraak, vaststellen gegrondheid, schadevergoeding
- Aanbevelingen doen aan zorgverlener ter voorkoming van en verbetering van de kwaliteit

### Beschrijving van de procedure

De zorgvrager bespreekt zijn klacht eerst met de zorgverlener met het doel om in gesprek tot een oplossing te komen. De zorgverlener verleent binnen 5 werkdagen hieraan medewerking.

Als dit niet tot een oplossing voor de zorgvrager leidt kan deze een beroep doen op de klachtenbemiddelaar. Dit kan binnen een jaar na het ontstaan van de klacht door digitaal een klacht in te dienen via [www.sportgeneeskunde.com](http://www.sportgeneeskunde.com) (bij 'klachten en klachtenservice').

De betrokkenen hebben de mogelijkheid om vrijblijvend een advies te vragen aan de klachtenbemiddelaar over mogelijkheden om de klacht op te lossen.

Binnen 5 dagen na het indienen van de klacht ontvangt de zorgvrager per mail een ontvangstbevestiging.

De klachtenbemiddelaar beoordeelt of de klacht ontvankelijk is door na te gaan of de klacht betrekking heeft op een aangesloten (sport)arts of (sport)medische instelling en verkent telefonisch met de zorgvrager wat hij wil bereiken met het indienen van de klacht.

*U kunt geen klacht tegen de zorgaanbieder indienen, als u hetzelfde probleem al aan de rechter of een andere instantie ter beslissing heeft voorgelegd.*

*Dit kan bijvoorbeeld zijn een medisch tuchtcollege of de rechter. Als u twijfelt of de instantie waar u het heeft ingediend onder deze uitsluiting valt, kunt u dit navragen aan de klachtenbemiddelaar.*

*Ook is het mogelijk dat uw klacht niet kan worden behandeld omdat de zorgaanbieder niet degene is tot wie de klacht zich eigenlijk richt. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat u de zorg niet vergoed krijgt, terwijl u daar wel recht op meent te hebben.*

*U moet zich dan wenden tot de instantie die uw zorg financiert: bijvoorbeeld de zorgverzekeraar.*

De klachtenbemiddelaar formuleert samen met de zorgvrager de inhoud van de klacht.

Als u zich kunt vinden in de manier waarop uw melding is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgaanbieder gezonden.

De klachtenbemiddelaar past hoor en wederhoor toe om tot een oplossing voor betrokkenen te komen.

De behandeling wordt door de klachtenbemiddelaar geregistreerd in een beveiligde omgeving, waar de gegevens van betrokkenen en de inhoud van de behandeling van de klacht zorgvuldig en vertrouwelijk vastgelegd worden.

De zorgaanbieder reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken schriftelijk gemotiveerd op de klacht vanuit zijn visie.

Daarbij zal de zorgaanbieder in ieder geval ingaan op de door de zorgvrager voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.

Als de zorgvrager en de zorgaanbieder het eens zijn over de oplossing, worden de melding, de reactie daarop van de zorgaanbieder en de door beiden aanvaarde oplossing in het digitale dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten.

Het streven is om binnen 6 weken na indienen van de klacht tot een oplossing te komen of de zorgvrager te informeren over mogelijke vervolgstappen. Mocht het niet mogelijk zijn om binnen 6 weken tot een oplossing te komen, dan kan de termijn gemotiveerd met 4 weken verlengd worden.

Als de klachtenbemiddelaar inschat dat een deskundige ingeschakeld moet worden om tot een oplossing te komen, dan kan dit alleen met instemming van beide betrokkenen en wordt vooraf toestemming voor de kosten gevraagd aan het bestuur van de VSG.

Indien de klachtenbemiddelaar geen mogelijkheid ziet om door bemiddeling voor beide betrokkenen tot een goede oplossing te komen, dan zal zij dit gemotiveerd aan betrokkenen laten weten en de zorgvrager

informereren over mogelijke vervolg stappen. Betrokkenen worden hierover digitaal geïnformeerd.

### **De Geschillencommissie**

De zorgvrager heeft vanuit de Wkkgz het recht de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

Vanaf 1 januari 2022 wordt de geschillencommissie EZA vervangen door de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl, geregistreerd bij het CIBG onder registratienummer CIBG/EGi 27349.2.

De Geschillencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en kan een bindende uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Zij heeft de bevoegdheid een schadevergoeding toe te kennen van maximaal € 25.000.

Voor de procedure bij de Geschillencommissie verwijzen wij naar het reglement van de Geschillencommissie: [Geschillenreglement-Erisietsmisgegaan.pdf](#)

### **Geheimhouding**

De klachtenbemiddelaar rapporteert alleen het aantal klachten en de aard van de klachten aan het bestuur van de VSG en indien van toepassing doet zij aanbevelingen om de kwaliteit van de (sport)medische zorg te verbeteren.

De klachtenbemiddelaar en de betrokken zorgverlener hebben een geheimhoudingsverplichting voor de gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs geacht moet worden bekend te zijn. Op het vastleggen van deze gegevens is het privacyreglement van de VSG van toepassing.

De gegevens over de behandeling van de klacht worden 10 jaar na afronden van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren. In dat geval worden de betrokkenen daarover geïnformeerd.

### **Kosten**

De klachtenbehandeling door de klachtenbemiddelaar is kosteloos voor de zorgvrager en voor de betrokken zorgverlener die is aangesloten bij deze regeling. Dit geldt niet voor kosten van eventuele bijstand van een adviseur of advocaat.

De kosten voor de behandeling door de Geschillencommissie worden geregeld in het reglement van die commissie.

### **Toegankelijkheid**

De zorgverlener die is aangesloten bij deze klachtenregeling en het bestuur van de VSG zorgen dat deze regeling toegankelijk en beschikbaar is voor haar zorgvragers op de website van de VSG en geven mondeling informatie als daarnaar gevraagd wordt.