



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Consumentenbond

Postbus 1000
2500 BA Den Haag

**Directoraat Generaal
Curatieve Zorg**
Directie Markt en Consument

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T _070 340 79 11
F 070 340 98 34
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
MC-U-3093841

Bijlage(n)

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*

24 NOV 2011

Datum

Betreft brief Consumentenbond 'Meldactie medische missers'

Geachte heer C

Op 10 oktober 2011 hebben mijn medewerkers, naar aanleiding van de brief van 6 oktober 2011 over de meldactie medische missers, gesproken met medewerkers van de Consumentenbond.

Bij het meldpunt medische missers van de Consumentenbond, van waaruit de meldactie heeft plaatsgevonden, zijn in een periode van zeven weken 1900 reacties binnen gekomen. Deze reacties beschrijven wat er misging bij een ingreep en hoe zorgverleners daarmee omgingen. De Consumentenbond concludeert uit deze reacties dat er in de praktijk veel schort aan de houding van de arts, de klachtafhandeling en het geloof bij de consument in een eerlijke behandeling van de klacht.

De Consumentenbond constateert als belangrijkste problemen van slachtoffers van medische missers in een procedure: de ongelijke positie ten opzichte van de arts, de traagheid van het proces van de afhandeling van de klacht en het gebrek aan respect en onbegrip van de zorgaanbieder. De Consumentenbond pleit dan ook voor verschuiving van de bewijslast in het geval sprake is van een onvolledig medisch dossier, het opnemen van een verplichting tot het melden van incidenten in het dossier en een kenniscommissie die een medisch inhoudelijk oordeel kan geven over de gang van zaken. Tijdens het gesprek van 10 oktober werd duidelijk dat het idee van de kenniscommissie door de Consumentenbond nog verder ontwikkeld moet worden.

Ik onderschrijf de constatering van de Consumentenbond inzake de afhandeling van medische missers. Met het wetsvoorstel Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) geef ik de cliënt een sterkere positie, ook wanneer sprake is van een medische misser. Daartoe zijn in dit wetsvoorstel de volgende bepalingen opgenomen:

- De zorgaanbieder is verplicht in het medisch dossier melding te maken van aard en toedracht van incidenten die merkbare gevolgen (kunnen) hebben voor de cliënt.
- Deze bepaling uit de Wcz is rechtstreeks afdwingbaar.
- De zorgaanbieder is bij een klacht hierover van de cliënt verplicht binnen



zes weken te reageren op die klacht (eenmalig te verlengen met een periode van vier weken).

- De cliënt kan voorts die afdwingbaarheid kracht bijzetten door zo nodig naar de geschilleninstantie te gaan. De Wcz verplicht de zorgaanbieder aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie die een bindende uitspraak kan doen en een schadevergoeding kan toekennen van op termijn € 25.000,00.

**Directoraat Generaal
Curatieve Zorg**
Directie Markt en Consument

Kenmerk
MC-U-3093841

Met name het verplicht opnemen in het medisch dossier van incidenten zal bijdragen aan een sterkere positie van een slachtoffer van een medische misser in een juridische procedure. In medische letselschadeprocedures is sprake van een verzwaarde motiveringsplicht van de hulpverlener. De verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat de zorgaanbieder / hulpverlener verplicht is het slachtoffer die informatie te verstrekken die hijzelf gebruikt ter motivering van zijn handelen. De informatie die hier bedoeld wordt is het medisch dossier. De rechtspraak laat zien dat de verzwaarde motiveringsplicht met zich meebrengt dat in het geval de rechter constateert dat een dossier onvolledig is en niet die informatie bevat die nodig is om een eventueel foutief handelen van de hulpverlener aan te tonen, de rechter uit zal gaan van de stelling van het slachtoffer. Met de verplichting uit de Wcz tot het verplicht vastleggen van aard en toedracht van incidenten in het dossier kan de rechter, makkelijker dan nu het geval is, constateren dat sprake is van een onvolledig dossier met het gevolg dat de rechter de stellingen van het slachtoffer als uitgangspunt zal nemen bij het vormen van zijn oordeel. Dit zorgt voor een sterkere positie van het slachtoffer. Aldus wordt meer tegemoet gekomen aan de ongelijkheid tussen hulpverlener en slachtoffer.

Daarnaast verplicht de Wcz de zorgaanbieder cliënten te betrekken bij het inrichten van het proces van klachtafhandeling door de zorgaanbieder. Zo heeft de cliëntenraad een instemmingsrecht op de klachtenregeling van de zorgaanbieder en de profielschets van de klachtenfunctionaris. Door cliënten ook aan de voorkant van het proces van klachtafhandeling te betrekken wordt het cliëntperspectief geborgd. Indien noodzakelijk kan dit bijdragen aan meer begrip en respect bij de zorgaanbieder bij de afhandeling van klachten.

Afsluitend: op verzoek van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport van de Tweede Kamer stuur ik een afschrift van deze brief aan de Tweede Kamer.

Hoogachtend,
de Minister van Volksgezondheid
Welzijn en Sport,


Mrs. E.J. Schippers