



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Vergelijking klachtrecht NL-DE-BE

Astrid van der Zanden

Patiëntenrechten in de EMR, 17-04-2014



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Inhoud

- EPECS
- Klachtrecht
- NCP grensoverschrijdende zorg



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Kernpunten EPECS

- Europese netwerkorganisatie
- Belangen van de burger behartigen
- Stem van de burger versterken en ontwikkelen
- Toegankelijkheid verhogen
- Kwaliteit verbeteren
- Rechten en plichten bewaken en verbeteren



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# EPECS - Concreet



**Medisch behandeld  
worden in de EU**

**Waar moet je op letten?**



**Uw rechten . . .  
als Nederlandse patiënt  
in Duitsland**





**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Mogelijkheden:

- Ombudsdienst
- Fonds voor de Medische Ongevallen (FMO)
- Civiele rechter
- Tucht rechter
- Strafrechter



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Ombudsdienst:

- Gewenst resultaat: minnelijk regelen
- Lokale ombudsdienst
- Federale ombudsdienst



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Ombudsdienst:

- Taak bemiddelen
- Onafhankelijk
- Gratis





**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Indien klacht niet opgelost:

- Andere dienst binnen ziekenhuis
- Ziekenfondsen
- De provinciale geneeskundige commissies
- Inspectiediensten



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

- Zorginstelling of hulpverlener aansprakelijk stellen via:
  - Burgerlijke rechter
  - Tuchtrechter
  - Strafrechter



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Burgerlijke rechter:

- Gewenst resultaat: schadevergoeding
- Bewijslast ligt bij u als patiënt



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Strafrechter:

- Gewenst resultaat: bestraffing voor de fout
- Via politie
- Via onderzoeksrechter
- Bewijslast bij OM en/of onderzoeksrechter



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Tuchtrechter:

- Gewenst resultaat: waarschuwing, berisping, schorsing, schrapping
- Klacht indienen bij de orde der geneesheren
- Als patiënt alleen klacht neerleggen, daarna geen enkele info meer.



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Fonds voor de Medische Ongevallen (FMO):

- Soort minnelijke schikking
- Waarom FMO?:
  - voor patiënt moeilijk om met de juiste aansprakelijkheidsregel de juiste persoon/instelling aan te spreken
  - Voor hulpverlener: aansprakelijkheidsrecht complex en kan jaren duren.



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Fonds voor de Medische Ongevallen (FMO):

- Ook bij niet bewijsbaar verwijtbaar gedrag
- Administratieve procedure
- Doen van deskundigenonderzoek
- Vergoeding



**epeecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht BE

Wat niet aanklaarten bij FMO:

- Het enkel schenden van de patiëntenrechten
- Schade door experiment
- Behandeling met esthetisch doel





**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht DE



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht DE

Mogelijkheden:

- Schikken
- De ‚Patientenbeauftragte‘ (Presentatie Meyer)
- Arbitrage- en/of deskundigencommissie
- Civiele rechter
- Tuchtrechter
- Strafrechter



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht DE

Arbitrage – of deskundigencommissie

- Gewenst resultaat: sneller oordeel / minnelijk
- Bij Ärztekammer
- Geneeskundig handelen
- Vrijwillig en niet bindend
- Geen samenloop civiele- en strafprocedure



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

## Klachtrecht DE

Zorginstelling of hulpverlener aansprakelijk stellen via:

- Burgerlijke rechter
- Tucht rechter
- Strafrechter



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht DE

Burgerlijke rechter:

- Gewenst resultaat: schadevergoeding
- Bewijslast ligt bij u als patiënt



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht DE

Strafrecht:

- Gewenst resultaat: bestraffing voor de fout
- Via de politie
- Bewijslast bij OM



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht DE

Tuchtrecht:

- Gewenst resultaat: waarschuwing, berisping, schorsing, schrapping
- Klacht indienen bij 1 vd Landesärztekammern
- Als patiënt alleen klacht neerleggen, daarna geen enkele info meer



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht NL





**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht NL

Mogelijkheden:

- Klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon
- Klachtencommissie
- Civiele (burgerlijke) rechter
- Tucht rechter
- Strafrechter



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht NL

Klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon:

- Gewenst resultaat: minnelijk regelen
- Hulp bij gesprek
- Bemiddeling



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht NL

## Klachtencommissie

- Gewenst resultaat: eerste oordeel
- Verplichting klachtencommissie
- Wijze waarop en inhoud: grote vrijheid



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht NL

Civiele (burgerlijke) rechter:

- Gewenst resultaat: schadevergoeding
- Bewijslast ligt bij u als patiënt



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht NL

Strafrechter:

- Gewenst resultaat: bestraffing voor de fout
- Via politie
- Bewijslast bij het OM



**epeCS**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Klachtrecht NL

Tuchtrechter:

- Gewenst resultaat: waarschuwing, berisping, schorsing, schrapping
- Klacht indienen bij regionaal tuchtcollege
- Als patiënt neem je deel aan hele proces



**epeecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Conclusie

- Veel mogelijkheden overeen.
- Bijzondere zaken: tuchtrecht en rol patiënt
- Fonds medische ongevallen
- Woud aan mogelijkheden en niet altijd makkelijk om vast te stellen welke stap eerst of nu?
- Denk goed na over wat u wilt bereiken.



**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions

# Info grensoverschrijdende zorg

- Brochures grensoverschrijdende patiëntenrechten  
[www.epecs.eu](http://www.epecs.eu)
- Info over grensoverschrijdende zorg incl. klachtenprocedures
- BE:  
[http://www.health.belgium.be/eportal/Aboutus/crossborder\\_healthcare/index.htm](http://www.health.belgium.be/eportal/Aboutus/crossborder_healthcare/index.htm)
- DE: [www.eu-patienten.de](http://www.eu-patienten.de)
- NL: [www.cbhc.nl](http://www.cbhc.nl)





**epecs**  
European Patients Empowerment  
for Customised Solutions



Bedankt voor uw  
aandacht!

[info@epecs.eu](mailto:info@epecs.eu)