



# Rapport

**Datum: 16 maart 1998**

**Rapportnummer: 1998/058**

## Klacht

Op 6 maart 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Sneek met een klacht over een gedraging van de Inspectie voor de Gezondheidszorg te Groningen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster, die op 4 maart 1996 bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg te Groningen een klacht indiende over de wijze waarop een door haar bij een ziekenhuis ingediende klacht werd behandeld, klaagt erover dat de inspecteur haar op 14 januari 1997 uitsluitend heeft meegedeeld dat de klachtbehandeling, na marginale toetsing, naar zijn oordeel voldoet aan de daarbij te stellen eisen en zijnerzijds geen commentaar noch nadere actie behoeft. Verzoekster maakt er met name bezwaar tegen dat de inspecteur geen uiteenzetting van zijn bevindingen heeft gegeven en dat hij, ongemotiveerd, heeft gekozen voor een marginale toetsing.

## Achtergrond

Zie **BIJLAGE**.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### 1. Feiten

De klachtbehandeling door het ziekenhuis

1.1. Verzoekster diende bij brief van 17 januari 1996 een klacht in bij de directie van een ziekenhuis over de handelwijze van gynaecoloog X gedurende de laatste tien dagen van

haar zwangerschap en de eerste twee dagen na de bevalling (de bevalling was op 27 september 1995). Zij klaagde met name over de schatting van het gewicht van de baby (op 18 september 1995 een klinische gewichtsschatting van 4000 gram, op 25 september 1995 een echoscopische gewichtsschatting van 3300 gram, terwijl haar dochter na de bevalling 4480 gram bleek te wegen), de keuze voor een natuurlijke bevalling (in plaats van een keizersnede), de verstrekte medicatie voor de pijnbestrijding en het niet direct op de dag van ontslag informeren van de huisarts over de leucocytose (toestand waarbij het aantal witte bloedcellen (leukocyten) in het bloed hoger is dan 10.000 per mm<sup>3</sup>).

1.2. De patiëntencontactpersoon van het ziekenhuis, de heer Y, deelde bij brief van 24 januari 1996 aan verzoekster mee dat de heer X zou reageren op de klacht. De heer X, zo stond in deze brief, zou zijn reactie sturen aan de directie van het ziekenhuis en zou een kopie daarvan sturen aan verzoekster. De heer Y gaf aan dat hij de reactie van de directie op de brief van de heer X zou afwachten.

1.3. De heer X stuurde op 26 januari 1996 zijn reactie op de klacht naar de heer Y. Een kopie van deze brief stuurde hij aan verzoekster. Hij gaf in deze brief onder meer het volgende aan:

"Zoals bekend werd aan het eind van de zwangerschap een stuitligging vastgesteld en in het kader van de beleidsbepaling werd een echografische gewichtsschatting gemaakt. Zoals in de brief aangegeven wordt was de schatting 3300 gram, terwijl de klinische blik (...) een hoger gewicht vermoedde. Met nadruk stel ik dat echografisch het gewicht geschat wordt en niet bepaald wordt, voor de geboorte is het foetale gewicht niet te bepalen. Wel is de echografische schatting over het algemeen betrouwbaarder dan een klinische schatting en op deze gegevens moeten we ons beleid bepalen. Om diverse redenen kan het uiteindelijk gewicht nogal afwijken van de echografische schatting, het heeft weinig zin om in dit kader hier uitgebreid op in te gaan omdat het dan een technisch verhaal wordt, maar desgewenst kan ik dit toelichten. Wel kan ik zeggen dat de echografische gewichtsschatting wordt bepaald aan de hand van drie foetale metingen, t.w. de diameter van het hoofd, de omtrek van de buik en de lengte van het dijbeen. Door een bepaalde formule toe te passen wordt dan een gewichtsberekening gemaakt.

(...) Als de echografische schatting boven de acht pond was uitgekomen, dan was sprake geweest van een totaal andere situatie, waarbij het beleid mogelijk een andere zou zijn geweest en uiteraard zou dan ook andere informatie verstrekt zijn. Ik betreur dat (verzoekster; N.o.) 's nachts tijdens de opname onvoldoende medicatie heeft gekregen ter bestrijding van de pijn. Als pijn onvoldoende reageert op paracetamol dient de verpleegkundige de dienstdoende arts-assistent of de dienstdoende gynaecoloog hiervan in kennis te stellen, zodat een andere medicatie voorgeschreven kan worden. Dit punt heb ik met het hoofd van de afdeling besproken. (...) Ik betwist de opvatting dat de dienstdoende huisarts niet tijdig geïnformeerd is over de leucocytose. Voor het ontslag wordt een Hb. en Ht. bepaald, de dag na het ontslag kreeg ik bij het afwerken van de klinische status de volledige uitslag van de haemoloog onder ogen en viel mij de leucocytose op. Het toeval wilde dat de dienstdoende huisarts in die periode belde en

mededeling deed van het feit dat de wond opengegaan was en overlegde over het te voeren beleid. Mede gezien de subfebriële temperatuur is gekozen voor het geven van antibiotica. De leucocytose op zich was geen enkele indicatie voor het geven van antibiotica. Ik deel de mening van (verzoekster; N.o.) niet dat het eerder geven van antibiotica het herstel bekort zou hebben."

1.4. Omdat verzoekster nog geen reactie van de heer Y had ontvangen, rappelleerde zij de heer Y bij brief van 22 februari 1996. De heer Y liet bij brief van 23 februari 1996 onder meer het volgende aan verzoekster weten:

"Ik leefde in de veronderstelling dat dr. X ook een brief naar de directie zou sturen, maar dit berustte op een misverstand mijnerzijds. Het blijkt dat dr. X een brief naar mij en u gestuurd heeft, vandaar dat ik niet eerder heb gereageerd." Verder verzocht hij aan verzoekster om telefonisch contact met hem op te nemen.

1.5. De heer Y deelde bij brief van 26 februari 1996 aan verzoekster mee dat haar klacht in de vergadering van de klachtencommissie van 6 maart 1996 aan de orde zou komen. Bij brief van 7 maart 1996 liet hij aan verzoekster weten dat de klachtencommissie had geadviseerd een gesprek te beleggen met verzoekster, de heer X en de heer Y.

Onderaan de brief van 7 maart 1996 was een lijst opgenomen met de leden van de klachtencommissie. Onder de leden van de klachtencommissie bevond zich onder meer de directeur patiëntenzorg van het ziekenhuis en de heer Y.

1.6. Bij brief van 11 maart 1996 verzocht verzoekster het volgende aan de heer Y:

"Telefonisch hebben we al twee keer (nov'95 en febr'96) gesproken over een klachtenreglement. U vertelde mij dat het nieuwe reglement nog niet klaar was. U verwees mij naar de folder "Een klacht? Blijf er niet mee zitten!" en naar het informatieboekje "Uw verblijf in het Antonius ziekenhuis". Deze informatie is van zeer algemene aard. Wat ik graag wil hebben zijn de huidige voorschriften die gelden voor een klachtenprocedure. Zodat ook ik op de hoogte ben van de werkwijze van de klachtencommissie."

1.7. De heer Y reageerde op 13 maart 1996 als volgt:

"In een eerder telefoongesprek met u heb ik u medegedeeld dat het klachtenreglement (...)ziekenhuis nog bewerkt en aangepast moet worden. Dit gebeurt door de volledige klachtencommissie en is derhalve nog niet gereed. Het bewerkte en aangepaste klachtenreglement zal mei a.s. naar verwachting gereed zijn (...). Hierbij stuur ik u het nog niet bewerkte en aangepaste klachtenreglement."

1.8. Op 7 mei 1996 vond het gesprek plaats tussen verzoekster, de heer X en de heer Y. Verzoekster liet zich tijdens dit gesprek bijstaan door mevrouw D., een bedrijfsmaatschappelijk werkster.

1.9. Verzoekster liet bij brief van 23 mei 1996 het volgende aan de directie van het ziekenhuis weten:

"Hierbij laat ik u weten dat ik mijn klacht d.d. 17 januari jl. heb voorgelegd aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Ik ben ontevreden over de wijze waarop mijn klacht tot nu toe is behandeld. Dit betreft de volgende aspecten:

1. de inhoudelijke behandeling van mijn klacht,
2. de gevolgde procedure,
3. het gesprek met dr. X, dhr. Y en ondergetekende van 7 mei jl.,
4. het verslag van 7 mei jl. Met betrekking tot het 4e aspect wil ik u laten weten dat ik mij niet kan verenigen met de inhoud van dit verslag.

Daarbij komt, dat het ontbreken van het huidige klachtenreglement vanaf het begin van de procedure al zeer zwaarwegend is geweest. Door het ontbreken ervan ben ik in elk geval niet op de hoogte van de rechten en plichten. Volgens mij is dat laatste juist wel nodig i.v.m. een goede klachtenafhandeling." In een bijlage bij haar brief merkte verzoekster op dat zij moeite had moeten doen om haar dossiers te kunnen inzien. Verder gaf zij een opsomming van zaken die zij in haar dossiers had gemist. Ten aanzien van de print van de echo die op 25 september 1995 was gemaakt, deelde zij het volgende mee:

"Op de print van de echo die gemaakt is op 25-09-95 (...) valt een gewicht te lezen van 3280 gram. Daaronder valt te lezen dat dit hoort bij een zwangerschapsduur van 28 weken en 6 dagen. Het is juist deze echo geweest die X heeft doen besluiten, hoewel hij een week eerder het gewicht veel hoger schatte, om een normale bevalling af te wachten."

1.10. Bij brief van 30 mei 1996 bevestigde de directeur patiëntenzorg van het ziekenhuis de ontvangst van de brief van verzoekster van 23 mei 1996. Hij gaf daarbij aan dat er nader onderzoek zou worden verricht naar de wijze waarop haar klacht van 17 januari 1996 was behandeld en dat hij zijn bevindingen daarover zo snel mogelijk aan haar zou meedelen.

1.11. Bij brief van 10 juli 1996 gaf de directeur patiëntenzorg van het ziekenhuis zijn oordeel over de klachten van verzoekster. Hij gaf onder meer het volgende aan: "Door een misverstand, waarover u op 23 februari 1996 schriftelijk bent geïnformeerd (...), is pas op 26 februari 1996 telefonisch contact met u opgenomen over de verder te volgen stappen, waarna de klachtencommissie op 6 maart 1996 oordeelde dat eerst een gesprek tussen u en de heer X diende plaats te vinden. Dit gesprek kon, in goed overleg met u, plaatsvinden op 7 mei 1996. Uw beider agenda's lieten geen eerdere afspraak toe. (...) Wat betreft de procedure het volgende. Er is inderdaad een vertraging door het bovengenoemde misverstand (zie 1.4.; N.o.) opgetreden waardoor de gestelde termijnen zijn overschreden. De informatie over de te volgen procedure is niet vooraf schriftelijk verstrekt. Dat wil zeggen het volledige reglement is u niet tijdig toegezonden, wel zijn u folders verstrekt en is u wegens het in revisie zijn van het formele reglement, mondelinge informatie verstrekt. Op 13 maart 1996 is het vigerende klachtenreglement opgestuurd. Gezien de gevoerde correspondentie zijn de contacten met u zorgvuldig geweest en is er verder correct gehandeld.

Wat de inhoud van uw klacht betreft kom ik tot de volgende conclusie. Wat betreft de medicatie voor de pijnbestrijding is uw klacht terecht. Hier is men op afdelingsniveau tekort geschoten. Hieromtrent is corrigerend overleg geweest. Het spijt mij dat dit zo is verlopen. Het beleid ten aanzien van zowel de echoscopische gewichtsschatting en de interpretatie

daarvan als het antibio- ticabeleid, acht ik correct. Ik betreur het dat het vertrouwen tussen u en de heer X niet is hersteld. Tevens betreur ik het dat de communicatie tussen u en het ziekenhuis niet succesvol is verlopen ondanks de intentie daartoe onzerzijds. Wellicht dat een separate melding naar ons op 4 maart 1996 van uw onvrede daarover, zoals u naar de Inspectie deed uitgaan, de zaken versneld zou hebben." Het ziekenhuis stuurde een kopie van deze brief aan de inspectie. De klachtbehandeling door de inspectie

1.12. Verzoekster diende bij brief van 4 maart 1996 een klacht in bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg te Groningen (hierna: de inspectie). Zij deelde in haar brief onder meer het volgende mee:

"Hierdoor vraag ik uw aandacht voor de manier waarop het (...)ziekenhuis (...) omgaat met een door mij officieel ingediende klacht. Samengevat komt het er op neer dat het ziekenhuis geen klachtenreglement heeft, dat de patiëntencontactpersoon geen duidelijkheid verschaft over de werkwijze en dat ik een op schrift gestelde procedure wens. De zaak begint in november 1995. Ik wil een klacht indienen tegen de handelwijze van gynaecoloog X. In een telefoongesprek met de patiëntencontactpersoon Y vraag ik naar het reglement van de klachtencommissie. Dit blijkt er (nog) niet te zijn. Hij verwijst mij naar het informatiecentrum van het ziekenhuis. Daar haal ik later een folder (...) en een info-boekje (...) met daarin een beknopte weergave over de gang van zaken op het gebied van klachtenregeling. Het blijkt dat ik me kan richten tot een klachtencommissie of tot de directie. Met de gedachte aan het ontbreken van een reglement besluit ik me te wenden tot de directie. Op 17 januari 1996 schrijf ik een brief (...). Via de schriftelijke mededeling van 24 januari bevestigt Y de ontvangst van mijn brief. Hij stelt onder meer dat hij wacht op een reactie van de directie (...).

Omdat ik een maand later nog niets van Y heb gehoord, stuur ik hem een herinnering (...). Hij antwoordt met de brief van 23februari (...). De passage over de brief van X roept bij mij vragen op. Uit de brief van X d.d. 26 januari (...) blijkt toch duidelijk dat ik de enige ben aan wie een afschrift is gestuurd? En hoe zit het nu met die reactie van de directie waarover Y spreekt in zijn brief van 26 januari? Op zijn verzoek bel ik 26 februari Y. Ik veronderstel dat hij mijn vragen kan beantwoorden. Van het telefoongesprek herinner ik mij het volgende. Y vraagt mij wat ik wil: een gesprekje met hem en/of X of de zaak direct voorleggen aan de klachtencommissie. (...) Ik kies voor het laatste omdat er dan tenminste iets in gang wordt gezet. Het gevoel bekruipt me namelijk dat het daar tot op heden aan ontbroken heeft. Y wekt de indruk zich amper te hebben verdiept in de diverse briefwisselingen. Dan nog de procedure. Omdat ik er nog steeds te weinig over weet, vraag ik opnieuw naar het klachtenreglement. Als antwoord krijg ik dat men er "mee bezig" is. Dat blijkt te betekenen dat iemand het met jargon gevulde document herschrijft in voor de leek begrijpelijke taal, om het vervolgens ter goedkeuring voor te leggen aan de directie. Ik moet het doen met de summier inhoud van de folder "Een klacht? blijf er niet meer zitten!" Y blijft immers verwijzen naar die folder. Het geval wil dat de in het conflict betrokken arts, X, lid is van de klachtencommissie. Ook al maakt hij bij de behandeling van de klacht tegen hem zelf geen deel uit van de commissie, toch is hij goed op de hoogte van de procedure. In mijn

opvatting valt deze situatie te vergelijken met een te spelen spel waarbij aan één deelnemer de spelregels niet worden uitgelegd. Ik voel me die ene deelnemer. Hiermee breekt voor mij het moment aan de zaak aan u voor te leggen. De kwestie heeft inmiddels twee aspecten, nl:

de inhoud; mijn klacht over de handelwijze van de gynaecoloog, en de procedure; het ontbreken van gedetailleerde voorlichting over de werkwijze. Inmiddels ontving ik op mijn verzoek van patiëntencontactpersoon Y schriftelijk bericht dat de klacht over dokter X op 6 maart in

de klachtencommissie besproken zal worden. Een dag later zal hij mij informeren over het advies van de commissie hoe de klacht af te handelen (...). Die informatie zal ik op mijn beurt weer aan u doorgeven. (...) Graag zou ik met u een oriënterend gesprek voeren over de situatie zoals ik die heb geschetst in deze brief."

1.13. De inspecteur voor de gezondheidszorg (hierna: de inspecteur) deelde op 7 mei 1996 onder meer het volgende aan verzoekster mee:

"U heeft er goed aan gedaan uw klacht in eerste instantie te laten behandelen door de onafhankelijke klachtencommissie van het (...)ziekenhuis (...). Helaas is deze klachtafhandeling voor u niet in volle tevredenheid verlopen. Derhalve stel ik u voor de bijgevoegde machtiging, ingevuld en getekend, aan mij te retourneren, opdat de inspectie uw klacht over a) de verleende zorg en b) de klachtprocedure aan de directie van het ziekenhuis voor kan leggen met het verzoek hier schriftelijk op te reageren. Als toezichthoudende instantie op de wijze waarop het ziekenhuis met uw klacht is omgegaan kan ik me dan een oordeel vormen. In vervolge hierop zou zonedig een gesprek plaats kunnen vinden tussen u en de directie van het ziekenhuis, desgewenst in aanwezigheid van ondergetekende."

1.14. Verzoekster stuurde de door haar ingevulde en getekende machtiging op 11 mei 1996 terug aan de inspectie. De machtiging zag er als volgt uit:

"De ondergetekende: (verzoekster; N.o.) machtigt hierbij de Inspecteur voor de Gezondheidszorg voor Groningen, Friesland en Drenthe of diens plaatsvervanger de klacht d.d. betrekking hebbende op hem/haarzelf danwel op: (...) ter kennis te brengen van de betrokken behandelaar(s) en/of van de directie van de betrokken instelling. Ook wordt genoemde Inspecteur hierbij gemachtigd alle medische, verpleegkundige en andere bescheiden betreffende ondergetekende danwel bedoelde patiënt(e) in te zien, te kopiëren en tot zich te nemen voor zover dit van belang kan zijn voor het onderzoek.

Ondergetekende verleent eveneens toestemming aan allen aan wie informatie of inzage wordt gevraagd tot het geven van de gevraagde inlichtingen, respectievelijk het verstrekken van inzage aan de Inspecteur of diens plaatsvervanger."

1.15. Verzoekster deelde bij brief van 28 mei 1996 onder meer het volgende aan de inspecteur mee:

"Eerder schreef ik dat ik u op de hoogte zou houden van de ontwikkelingen in zake bovengenoemd onderwerp ("klacht versus het (...) ziekenhuis"; N.o.). Wegens vakantie

van mevrouw D. (begeleidende bedrijfsmaatschappelijk werkster) en mijn verhuizing is er enig oponthoud. Eind juni zal ik u nader informeren." Eind juni 1996 nam verzoekster contact op met de secretaresse van de inspecteur en sprak met haar af dat zij de inspecteur eind juli 1996 nader zou informeren.

1.16. De inspecteur verzocht op 5 juli 1996 het volgende aan het ziekenhuis:

"...Daartoe gemachtigd door klaagster, verzoek ik u mij (in de vorm van een kopie van uw afsluitende brief aan klaagster) in te lichten over uw bevindingen, overwegingen, conclusies en eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht..." De inspecteur stuurde een kopie van deze brief aan verzoekster.

1.17. Bij brief van 30 juli 1996 informeerde verzoekster de inspecteur in het kort over haar situatie op dat moment. Zij gaf onder meer aan dat er bij haar dochter heupdysplasie was geconstateerd, dat haar huisarts bij haarzelf bekkeninstabiliteit had geconstateerd en dat zij haar werk nog niet had kunnen hervatten. Verder informeerde zij de inspecteur over de klachtbehandeling door het ziekenhuis. Daarbij gaf zij onder meer een chronologisch overzicht van haar contacten met het ziekenhuis over haar klacht. Verder merkte zij het volgende op:

"Wat mij betreft is mijn klacht van 17 januari 1996 hiermee (de brief van de directeur patiëntenzorg van 10 juli 1996; N.o.) niet voldoende recht gedaan. Klaarblijkelijk baseert hij zijn antwoord voornamelijk op de correspondentie die is ontstaan zowel over de procedure als de inhoudelijke klachtafwikkeling. Het is mij niet duidelijk op grond van welke argumenten hij tot de conclusie komt

dat er qua procedure en qua inhoud van mijn klacht correct is gehandeld (m.u.v. de pijnbestrijding). Daar waar X in zijn brief van 26.01.1996 geen antwoord geeft op mijn prangende vraag: **had X op wat voor manier dan ook de gevolgen voor mij kunnen beperken of voorkomen?**, doet (de directeur patiëntenzorg; N.o.) dat evenmin. (De directeur patiëntenzorg; N.o.) noemt het een "misverstand" dat ik pas op 26 februari 1996 werd gebeld door Y. Ik zou hier eerder willen spreken over "onzorgvuldig handelen". Immers, Y schrijft mij bij het bericht van 24 januari dat hij wacht op een reactie van de directie alvorens hij mij uitsluitel kan geven. Ik mag van de patiëntencontactpersoon toch verwachten dat hij weet hoe een procedure werkt? (De directeur patiëntenzorg; N.o.) schrijft dat beider agenda's het niet toe lieten om eerder een afspraak te maken. Wel degelijk hadden wij al 2 eerdere afspraken gepland staan, nl: 21 maart en 2 mei. Deze beide afspraken zijn door X afgezegd. (...) Het verstrekken van het klachtenreglement. In een officiële procedure vind ik de inhoud van een folder bij lange na niet toereikend. Een brochure geeft slechts algemene richtlijnen, daar waar een klachtenreglement gedetailleerd een procedure beschrijft. Bovendien wil ik vooraf weten wat ik mag verwachten en waar ik me aan te houden heb. De telefoongesprekken die ik voerde met Y waren van dien aard dat de procedure alleen maar onduidelijker voor me werd. Y wilde het me niet toesturen omdat het "nog niet gereed" was. Uit (de brief van de directeur patiëntenzorg; N.o.) begrijp ik nu dat het in bewerking zijnde reglement van kracht is tot het formele document gereed is. Eerder wekte Y de indruk dat het nog te bewerken reglement



niet als leidraad gebruikt kon worden. Ik concludeer hieruit dat er geen eenduidigheid is binnen het ziekenhuis daar waar het gaat over de te volgen procedure bij klachtenbehandeling. Daar waar (de directeur patiëntenzorg; N.o.) tot de slotsom komt over de inhoudelijk klacht, mis ik de onderbouwing van zijn conclusie. (...) Na de brief van (de directeur patiëntenzorg; N.o.) blijf ik met veel vragen zitten die ik graag beantwoord zou zien. Aangezien mijn klacht over het (...)ziekenhuis bij u in behandeling is, leg ik deze vragen bij u neer.

Mijn vragen hebben betrekking op het volgende:

(...) Het klachtenreglement:

- sinds wanneer is het van kracht? - waarom is het niet eerder dan 13 maart 1996 toegestuurd? - waarom ligt het niet ter inzage? (...) Hoe luidt de onderbouwing van (de conclusie van de directeur patiëntenzorg; N.o.) over de inhoudelijke klacht? (...) X (15 jaar praktiserend) schat op 18 september 1995 met zijn klinische blik het gewicht van een ongeborene op 8 pond, constateert 25 september een stuitligging en een echografische schatting van 3280 gram. (...) Ik heb verteld van mijn lichamelijke klachten. Toch besluit de arts een normale bevalling af te wachten. Dit roept de volgende vragen op:

(...)

2. Zet X op het laatste moment zijn 15 jaar ervaring aan de kant?

3. Trekt X in deze situatie wel de juiste conclusie(s) en waarom wordt er geen collega bijgehaald?

4. Kan een kind van 4480 gram de laatste week nog in stuitligging draaien, deze vraag graag uit praktijkervaringen beantwoorden. Tijdens de nacontrole vertelde X dat het theoretisch mogelijk is dat een kind de laatste week nog draait.

5. (...)

6. Is, gezien het vorenstaande, het beleid m.b.t. de echografische schatting dan wel het juiste beleid? (...) De patiënt mag naar huis als de bloeduitslagen op de dag van het ontslag bekend zijn. Ik ging met ontslag op donderdagmorgen ongeveer 11 uur. (...) Hij ziet pas vrijdagmiddag 29 september mijn bloeduitslagen. Tijdens het gesprek van 7 mei zegt X tegen mij: "Leucocytose kan wijzen op infectie". (...)

1. Wat vindt u ervan dat een arts pas een dag na ontslag de bloeduitslagen ziet?

2. Had ik wel naar huis gemogen op die donderdagochtend?

3. (...)

4. Welke actie had er ondernomen moeten worden bij de gegeven bloeduitslagen? 5.

Wanneer geeft het leucocytosegehalte aanleiding tot het toedienen van antibiotica?

6. (...) (...) Maar mijn belangrijkste vraag blijft: **had X op wat voor manier dan ook, mijn klachten kunnen beperken of voorkomen?** (...) Graag zie ik al mijn vragen onderbouwd beantwoord."

1.18. Verzoekster voegde bij haar brief van 30 juli 1996 onder meer een kopie van het 'reglement voor klachtenbehandeling in het (...) ziekenhuis' dat zij bij brief van 13 maart 1996 van de heer Y had ontvangen. In dit reglement stond onder meer het volgende:

"5. KLACHTENPROCEDURE 5.1 De procedure heeft betrekking op formele (schriftelijk ingediende) klachten bij directie, patiëntencontactpersoon en de klachtencommissie. 5.2 Direct na indienen van de klacht wordt schriftelijk bevestiging van ontvangst gegeven door de contactpersoon aan de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger en/of gemachtigde alsmede aan degene over wie geklaagd wordt, waarbij meegedeeld wordt hoeveel tijd het onderzoek ongeveer in beslag zal nemen. 5.3 De contactpersoon informeert zo spoedig mogelijk de betrokkenen over de klacht met het verzoek binnen twee weken schriftelijk of mondeling op de ingediende klacht te reageren. 5.4 De patiënt of diens vertegenwoordiger, als ook degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, kunnen door de contactpersoon danwel door (een lid van) de commissie worden gehoord. 5.5 De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan. 5.6 De patiënt of diens vertegenwoordiger, degene over wie is geklaagd en de directie ontvangen uiterlijk binnen 6 weken na de indiening van de klacht een schriftelijke rapportage waarin het oordeel over de gegrondheid van de klacht met redenen omkleed en al dan niet vergezeld van aanbevelingen, staat aangegeven. 5.7 Bij afwijking van de onder 5.6 genoemde termijn wordt daarvan met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager, degene over wie is geklaagd en de directie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. 5.8

(...) 5.9 (...) 5.10 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. 5.11 (...) 5.12 De directie deelt de klager, de klachtencommissie en de aangeklaagde, binnen een maand na ontvangst van het onder 5.6 genoemde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke."

1.19. De inspecteur liet op 14 januari 1997 onder meer het volgende aan verzoekster weten:

"Op 01111996 sprak ik met mevrouw D. die namens u belde. We spraken af dat mevrouw D. namens u opnieuw zou bellen alvorens aan u ter afsluiting van de bemoeienis van de Inspectie voor de Gezondheidszorg een bericht zou worden gezonden. Dit telefoontje ontving ik op 14 januari jl. Ter bevestiging van hetgeen u reeds mondeling via mevrouw D. is medegedeeld en zoals gesteld ter afsluiting het volgende:

Uw klacht is door het ziekenhuis onderzocht en deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Deze klachtbehandeling voldoet naar mijn oordeel na marginale toetsing aan de daarbij te stellen eisen en behoeft mijnerzijds geen commentaar, noch nadere actie. Gezien uw onvrede over de klachtbehandeling heb ik u erop gewezen dat de Inspectie in deze zaak geen beroepsinstantie is en ik heb u gewezen op de mogelijkheid van het civielrecht (schadeverhaal) en Medisch Tuchtrecht."

## **2. Standpunt van verzoekster**

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**.

## **3. Standpunt van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

De Minister liet in reactie op de klacht het volgende weten:

"(Verzoekster; N.o.) vroeg op 4 maart 1996 schriftelijk aandacht bij de IGZ Groningen voor

de wijze waarop het (...)ziekenhuis (...) haar klacht had behandeld. Samenvattend meende zij dat:

- het ziekenhuis niet beschikte over een klachtenreglement;
- de patiëntencontactpersoon geen duidelijkheid verschafte over de werkwijze: zij behoorde te kunnen beschikken over een op schrift gestelde procedure. De IGZ berichtte de ontvangst van de brief van (verzoekster; . o.) op 7 mei 1996. De inspecteur zegde haar toe zich een oordeel te vormen over de wijze waarop het ziekenhuis met haar klacht was omgegaan. Tevens merkte hij op dat zonodig - ten verfolge op zijn oordeelsvorming - een gesprek zou kunnen plaatsvinden tussen (verzoekster; N.o.) en de directie van het ziekenhuis, desgewenst in aanwezigheid van de Inspecteur. Op 28 mei deelde (verzoekster; N.o.) de Inspecteur mede dat er ten gevolge van haar verhuizing en de vakantie van mevrouw D. - bedrijfsmaatschappelijk werkster die haar begeleidde - sprake zou zijn van enig oponthoud in de afwikkeling van de klacht door het (...)ziekenhuis. Zij lichtte de Inspecteur toe dat zij hem eind juni nader zou informeren. Uit de meegezonden bijlagen viel op te maken dat de klachtbehandeling in het ziekenhuis nog gaande was. Op 5 juli verzocht de Inspecteur aan het ziekenhuis om hem nader te informeren over bevindingen, overwegingen, conclusies en eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht. Klaagster ontving deze brief van de inspecteur in afschrift. Op 10 juli 1996 vond een telefoongesprek plaats tussen de inspecteur en klaagster. Haar werd door de inspecteur desgevraagd uitgelegd dat
  1. gewacht zou worden op de afsluitende brief met betrekking tot het klachtonderzoek door het ziekenhuis;
  2. er slechts van een gesprek met de inspecteur sprake zou zijn als daartoe een verzoek door klaagster werd gedaan of de inspecteur daar zelf reden toe zou zien;
  3. na ontvangst van de afsluitende brief van het ziekenhuis als resultaat van de klachtbehandeling er een marginale beoordeling door de inspecteur zou plaatsvinden. Slechts indien klaagster nadere vragen zou hebben of de inspecteur twijfels zou hebben of het ziekenhuis in redelijkheid tot zijn oordeel was gekomen, zou de zaak nader door de inspecteur worden bekeken. Klaagster heeft instemmend bedankt voor de verschafte duidelijkheid. Het ziekenhuis zond daarop een kopie van de brief die de directeur patiëntenzorg op 10 juli aan (verzoekster; N.o.) heeft gestuurd. In die brief erkende het ziekenhuis tekort te zijn geschoten ten aanzien van de formele aspecten waarover zij bij de inspecteur geklaagd had.

Inhoudelijk meende het ziekenhuis dat de klacht van (verzoekster; N.o.) over de medicatie voor de pijnbestrijding - één van de onderdelen van de klacht - terecht is geweest. Na telefonisch contact tussen de inspecteur en mevrouw D. (bedoeld wordt verzoekster; N.o.) zond (verzoekster; N.o.) hem op 30 juli 1996 een chronologisch overzicht van haar ervaringen met de klachtbehandeling van het (...)ziekenhuis en stelt vragen over haar eigen door haar ervaren gezondheidssituatie. (...) Op 1 november 1996 informeert mevrouw D. bij de inspecteur naar de afhandeling van de klacht. De inspecteur heeft aan

mevrouw D. (...) uitleg gegeven over het feit dat a. de inspectie niet als beroepsinstantie fungeert van klachtbehandeling in het ziekenhuis; b. de klacht van klaagster (gedeeltelijk) gegrond was verklaard door het ziekenhuis, met name waar het haar kritiek op de aanvankelijke klachtbehandelingsprocedure betrof en dat er geen reden werd gezien voor nadere actie, aangezien uiteindelijk de klachtbehandeling alsnog aan de wettelijke eisen had voldaan, dat er voldoende duidelijkheid was verkregen en dat er geen reden was structurele misstanden te vermoeden; c. er geen nader onderzoek door de IGZ zou volgen en het dossier bij de inspecteur zou worden gesloten; d. zij voor de vragen die resteerden zich opnieuw tot het ziekenhuis moest wenden en daar waar klaagster het oneens bleef over het oordeel van het ziekenhuis werd haar de weg naar tuchtrecht en civielrechtelijke procedures gewezen. Afgesproken werd dat met de formele schriftelijke afsluiting door de IGZ gewacht zou worden tot nader beraad tussen mevrouw D. en haar cliënt (klaagster) had plaatsgevonden en de inspecteur daar over bericht zou hebben ontvangen. Dit bericht werd 14 januari 1997 ontvangen, waarna per omgaande schriftelijke afsluiting plaatsvond; één en ander werd expliciet vermeld in aanvulling op het gesprek op 1 november en de toen reeds gegeven toelichting/argumentatie. De inspecteur deelde mevrouw D. overigens mede dat ten aanzien van de oorspronkelijk bij de IGZ ingediende klacht van (verzoekster; N.o.) van 4 maart 1996, het ziekenhuis erkende te hebben gefaald. In dit opzicht heeft (verzoekster; N.o.) terecht bij de IGZ geklaagd. Ten aanzien van de inhoudelijke aspecten van haar klacht, waarover zij overigens niet bij de inspecteur heeft geklaagd, had het ziekenhuis naar zijn mening op behoorlijke

wijze aan de eisen van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector voldaan. Gezien het feit dat het ziekenhuis thans wel over een schriftelijk klachtenprocedure beschikt die tevoren aan klagers wordt toegezonden, zag de inspecteur geen aanleiding tot verdere actie. Vanwege het uitblijven van een telefoontje van of namens (verzoekster; N.o.) tot 14 januari 1997, zond de inspecteur haar zijn op schrift gestelde opinie eerst op die datum toe. Gezien de brief van klaagster d.d. 17 februari 1997 en haar klachten bij de NO, kan niet anders geconcludeerd worden dan dat de uitgebreide uitleg en toelichting mondeling gegeven - aanvankelijk aan klaagster (10-07-1996) en later aan de door klaagster aangewezen vertegenwoordigster, mevrouw D. - doel gemist hebben. Niet valt in te zien dat de inspecteur in deze niet adequaat zou zijn opgetreden."

#### **4. Reactie van verzoekster**

Verzoekster deelde in reactie op het ambtsbericht van de Minister het volgende mee: "...De reden dat D op 7-5-1996 belt naar de IGZ, (de inspecteur; N.o.) is dat twee maanden na verzending de laatste nog niet heeft gereageerd op een brief van (verzoekster; N.o.) d.d. 43-1996. In het telefoongesprek blijkt dat juist op die dag een bevestiging van ontvangst wordt verstuurd. **Onderzoek naar verleende zorg/indienen van een klacht.**In zijn brief van 7 mei 1996 (...) doet (de inspecteur; N.o.) de toezegging een onderzoek in te stellen naar de verleende zorg. In diezelfde week is er een gesprek tussen gynaecoloog X, patiëntencontactpersoon Y, bedrijfsmaatschappelijk werkster D en (verzoekster; N.o.). Onderwerp van gesprek is de verleende zorg vanuit het (...)ziekenhuis aan de patiënt. D

doet achteraf aan (de inspecteur; N.o.) telefonisch verslag van het gesprek opdat hij dit zal meenemen in zijn onderzoek naar de verleende zorg. (Verzoekster; N.o.) is op dat moment arbeidsongeschikt en er is geen enkel uitzicht op werkhervatting. In het telefoongesprek met D zegt (de inspecteur; N.o.) dat (verzoekster; N.o.) een brief naar de Inspectie moet sturen met daarin een uiteenzetting van haar lichamelijke klachten. Het is dan ook onduidelijk hoe VWS kan constateren dat uit bijlagen blijkt dat de klachtbehandeling in het ziekenhuis nog gaande zou zijn. In die bijlagen zit namelijk de brief van (verzoekster; N.o.) aan het ziekenhuis d.d. 23-5-96, waarin (verzoekster; N.o.) zegt dat

zij haar klacht voorlegt aan de IGZ. Resumerend: (de inspecteur; N.o.) zegt in zijn brief van 7 mei aan (verzoekster; N.o.) dat de laatste met het afgeven van een machtiging een onderzoek naar de verleende zorg in gang gezet wordt. (Verzoekster; N.o.) breekt daarop klachtbehandeling af bij de klachtencommissie van het ziekenhuis. In zowel telefonische als schriftelijke contacten met IGZ komt de verleende zorg aan de orde. VWS zegt dat de inhoudelijke klacht (over de verleende zorg dus) nooit is ingediend. Dit laatste is onbegrijpelijk. (Verzoekster; N.o.) veronderstelt dat gedaan te hebben met het afgeven van de machtiging. **Bevindingen van VWS** VWS schrijft op pagina 1 dat er sprake is "van enig oponthoud in de afwikkeling van de klacht door het (...)ziekenhuis". Er valt op dat moment al niets meer door het ziekenhuis af te wikkelen want (verzoekster; N.o.) heeft haar klacht inmiddels al neergelegd bij de IGZ. Dat voor (verzoekster; N.o.) een toegezegde reactie voor eind juni niet valt te realiseren komt, aanvullend op wat VWS zegt, ook nog door ziekte en revalidatie van (verzoekster; N.o.). Daarom neemt (verzoekster; N.o.) eind juni telefonisch contact op met IGZ. Ze spreekt af met (...), secretaresse bij IGZ, dat ze haar brief nu eind juli zal sturen. Door de vakantieperiode bij IGZ zou dat geen probleem zijn. Daar waar VWS het op pagina 1 onderaan heeft over "meegezonden bijlagen", wordt een vergissing gemaakt. (Verzoeksters; N.o.) brief van 28 mei 1996 bevat slechts één bijlage en dat is een adreswijziging. In zijn bericht van 5 juli 1996 zegt de IGZ (verzoekster; N.o.) "vooreerst voldoende geïnformeerd te hebben". Dit wekt de verwachting dat de zaak in gang is gezet en dat er per onderzoeksfase meer informatie zal volgen. Op pagina 2 onder punt 2 wordt gesteld dat een gesprek volgt indien (verzoekster; N.o.) daarom verzoekt bij IGZ. In het telefoongesprek op 10 juli 1996 ervaart (verzoekster; N.o.) het tegendeel. Zij vraagt hierin om een gesprek waarop (de inspecteur; N.o.) antwoordt dat dat enkel en alleen gebeurt als hijzelf daarvan de noodzaak ziet. In haar eerste brief (4 maart 1996) vraagt (verzoekster; N.o.) ook al om, dan ter oriëntatie, een gesprek. Dit verzoek werd eveneens niet gehonoreerd. Met hetgeen VWS nu schrijft wordt eigenlijk gezegd dat klaagster niet gevraagd heeft om een gesprek. Dat is een onjuiste weergave. Klaagster heeft tot twee keer toe een verzoek gedaan tot een gesprek, is daarin afgewezen

en heeft evenmin te horen gekregen dat zij een gesprek op een andere manier zou moeten aanvragen. Verder zegt VWS dat "indien klaagster nadere vragen zou hebben (...)" de zaak door de inspecteur nader bekeken zou worden. (Verzoekster; N.o.) stelt in haar brief van 30-7-1996 een aantal vragen en noemt punten van discussie. In tegenstelling tot wat

VWS stelt, heeft (verzoekster; N.o.) nooit antwoord gekregen op deze brief. De plaats die de alinea 'Na telefonisch contact.....'krijgt in de hele tekst, kan ten onrechte suggereren dat er tussen 10 en 30 juli 1996 een telefoongesprek is geweest. Uit wat VWS hier telefonisch contact noemt begrijpt (verzoekster; N.o.) dat de gesprekken uit de week van 7 mei bedoeld worden. VWS laat achterwege dat (verzoekster; N.o.) in haar brief van 30-7-1996 ook vragen stelt over de handelwijze van de (...) directeur patiëntenzorg van het (...) ziekenhuis. Dat D begin november 1996 informeert bij de inspecteur is minder algemeen dan zou kunnen lijken op de manier als VWS schrijft. (De inspecteur; N.o.) heeft op dat moment nog met geen enkel woord gereageerd op (verzoeksters; N.o.) brief van 30-7-1997 waarop D besluit hem te bellen voor uitleg hierover. In het gesprek wordt D duidelijk dat voor (de inspecteur; N.o.) de zaak al sinds juli 1996 gesloten was. Volgens zijn zeggen omdat het ziekenhuis toen 'door de bocht is gegaan'. Ook vertelt (de inspecteur; N.o.) dat nader onderzoek alleen volgt in het geval er sprake is van seksueel geweld/intimidatie, overlijden en arbeidsongeschiktheid. (Verzoekster; N.o.) valt op dat moment in de laatste categorie. Bovendien is het volstrekt onduidelijk hoe haar arbeidsongeschiktheid zich zal ontwikkelen. (De mededeling van de inspecteur; N.o.) dat het dossier al is gesloten komt dan ook erg voorbarig over. D besluit tot nader overleg met (verzoekster; N.o.) over de handelwijze van de inspecteur. D herinnert zich niets van het op pagina 3 onder punt d. gestelde. Als dit gezegd zou zijn, zou (verzoekster; N.o.) zeker het initiatief daartoe genomen hebben. Alle eerder door haarzelf en door D genomen initiatieven maken dit aannemelijk. Is "dit bericht werd 14 januari 1997 ontvangen" nog een neutrale weergave van een onjuistheid; de verderop in de brief genoemde passage "Vanwege uitblijven.....eerst op die datum toe."

geeft de indruk van een nalatigheid van klaagster danwel haar vertegenwoordigster. Dit is een suggestie die volkomen ten onrechte is. Als gevolg van het telefoongesprek begin november 1996 tussen (verzoekster; N.o.) en D belt laatstgenoemde begin december al met (de inspecteur; N.o.) Zij vertelt hem dat het (verzoekster; N.o.) onduidelijk blijft waarom op voorhand besloten is tot marginale toetsing i.p.v. een onderzoek. (De inspecteur; N.o.) toont zijn medeleven maar houdt vol niets te kunnen doen. Ook nu weer blijft het geheel onduidelijk waarom dat onderzoek er niet komt. (De inspecteur; N.o.) zegt een afsluitende brief te sturen aan (verzoekster; N.o.). Omdat (verzoekster; N.o.) op 14-1-1997 nog steeds geen brief van (de inspecteur; N.o.) heeft, belt D op die dag nogmaals op om hem te herinneren aan de afspraak van begin december. Daarop volgt dan de bewuste brief. (...) '(...) Ten aanzien van de inhoudelijke aspecten (van haar klacht, waarover zij overigens niet bij de inspecteur; N.o.) heeft geklaagd(...). Nadat (de inspecteur; N.o.) in het telefoongesprek van begin mei 1996 D attent maakte op de mogelijkheid van een onderzoek wegens arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.), heeft klaagster op 30-7-1996 aan de IGZ een brief gestuurd over haar lichamelijke klachten. Over het adequaat handelen van de inspecteur, is klaagster van mening, dat in voorkomende gevallen, kernvragen ontwijkend worden beantwoord en dat correspondentie uiterst traag verloopt, daar waar een vlotte reactie mag worden verwacht, blijft die juist uit. Dit heeft tot

gevolg dat de vertegenwoordigster van klagster herinneringstelefoontjes moet plegen. Hierbij ondervindt zij de moeilijke bereikbaarheid van de inspecteur. Dat betekent, dat van vertegenwoordigster extra inspanning wordt verlangd nl het herhaaldelijk en vaak tevergeefs contact zoeken - daar waar die onnodig hoort te zijn. De Nederlandse wetgeving biedt een patiënt allerlei mogelijkheden om beklag te doen. De werkwijze van (de) inspecteur (...) getuigt helaas niet van welwillende medewerking..."

## **5. Nadere informatie van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

5.1. De Minister merkte naar aanleiding van een aantal vragen van de Nationale ombudsman schriftelijk nog het volgende op:

"...1.(...) De samenvatting van de oorspronkelijke klacht van verzoekster d.d. 4 maart 1996 zoals in de brief van de minister d.d. 28 juli 1997 vermeld is een letterlijk citaat uit verzoeksters eigen brief d.d. 4 maart 1996. Mogelijk is er een misverstand gerezen, waarbij verzoekster achteraf de situatie anders interpreteert dan zij zelf in haar eigen samenvatting verwoordde. Het kennis nemen door de inspecteur van inhoudelijke aspecten van een klacht is onvermijdelijk wanneer een oriëntatie plaats vindt naar de wijze waarop een klacht is behandeld door een instantie. Mogelijk zou deze kennisname van inhoudelijke aspecten hoop of verwachting kunnen doen wekken dat de inspecteur in hoger beroep onderzoek doet naar de inhoudelijke aspecten en zich daar een gedegen oordeel over vormt. Het (na daartoe gemachtigd te zijn) opvragen bij de klachtbehandelende instelling van wat gebeurd is met de klacht is dan een voor de hand liggende stap. Het is dan onvermijdelijk voor de inspecteur kennis te nemen van de oorspronkelijke inhoud van de klacht en het daarop volgende oordeel van de klachtbehandelende instantie. Kennisname van de inhoud van de oorspronkelijke klacht en het oordeel van de instelling over die klacht na klachtbehandeling betekent echter nog niet dat de inspecteur de klachtbehandeling nog eens overdoet. Een klacht over de klachtbehandeling brengt niet automatisch een herbeoordeling door de inspectie van de oorspronkelijke klachtinhoud met zich mee. De Inspectie voor de Gezondheidszorg is geen hoger beroepsinstantie, maar het toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling behoort wel tot de taak van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In dit geval heeft verzoekster slechts om dit laatste, aandacht voor klachtbehandeling in het ziekenhuis, verzocht. Dit neemt niet weg dat inhoudelijke aspecten (zonder welke er nooit een klacht bij het ziekenhuis zou zijn ingediend door klagster) wel door haar genoemd worden en dat de inspecteur vraagt gemachtigd te worden daarvan kennis te nemen. Verzoeksters brief d.d. 4 maart 1996 begint met: "Hierdoor vraag ik uw aandacht voor de manier waarop het (...)Ziekenhuis (...) omgaat met een door mij officieel ingediende klacht." De inspecteur is dan ook uitgegaan van deze klacht van verzoekster, namelijk de wijze waarop het ziekenhuis met de inhoud van haar klacht is omgegaan. In de brief van de inspecteur d.d. 7 mei 1996 is dan ook aangegeven vanuit welke positie de inspecteur van plan was zich een oordeel te vormen: "Als toezichthoudende instantie op de wijze waarop het ziekenhuis met uw klacht is omgegaan kan ik me dan een oordeel vormen."

De inspecteur maakt op geen enkele wijze melding van het feit dat hij van plan is zich een oordeel te vormen over de behandeling door de gynaecoloog. De brief van verzoekster d.d. 30 juli 1996 is geschreven nadat de directeur van het ziekenhuis op 10 juli 1996 de gevraagde informatie aan de inspecteur had verzonden, te weten de afhandelingsbrief van het ziekenhuis ter afsluiting van haar klacht bij het ziekenhuis over de handelwijze van de gynaecoloog en de door het ziekenhuis gevolgde klachtprocedure. Kort samengevat heeft het ziekenhuis tegenover verzoekster erkend te kort te zijn geschoten bij de klachtbehandeling en meldt dat inmiddels verbeteringen op dit punt zijn doorgevoerd. Wat betreft de inhoudelijke aspecten van haar klacht erkent het ziekenhuis enkele tekortkomingen wel en vermeldt ook hier de genomen maatregel. De directeur schrijft aan het einde van zijn brief aan klaagster: "Ik betreur het dat het vertrouwen tussen u en (naam gynaecoloog) niet is hersteld. Tevens betreur ik dat de communicatie tussen u en het ziekenhuis niet succesvol is verlopen ondanks de intentie daartoe onzerzijds." Deze context is van essentieel belang om te begrijpen wat verzoekster schrijft in haar brief d.d. 30 juli 1996. Verzoeksters klacht over de klachtbehandeling door het ziekenhuis (die nog maar amper gestart bleek) was ingediend bij de Inspectie. Het ziekenhuis is daarop door de inspecteur om informatie verzocht. Deze informatie is ontvangen zodra de klachtbehandeling door het ziekenhuis was voltooid. In haar brief d.d. 30 juli 1996 geeft verzoekster een exposé van haar bevinden, haar onverminderde onvrede over de klachtbehandeling en eindigt haar brief met vele (herhaalde en nieuwe) vragen over het hoe en waarom van haar behandeling die in het ziekenhuis plaats vond onder de verantwoordelijkheid van haar gynaecoloog. Dit laatste illustreert dat haar vertrouwen in de gynaecoloog niet was hersteld. De inspecteur heeft in dit ongenoegen geen reden gezien e.e.a. op te vatten als een nieuwe, tweede klacht bij de inspectie, nu over de gynaecologische behandeling. Evenmin is de uiting van ongenoegen over de klachtbehandeling reden geweest opnieuw of ander onderzoek te starten. De inspecteur vond dat aan de klacht door het ziekenhuis aandacht was besteed en dat dit tot erkenning van de klacht had geleid. Dat dit niet tot een succesvolle communicatie met klaagster had geleid was zonneklaar, maar dit was geen reden tot verdere actie vanuit de inspectie. Wel is desgevraagd voorlichting gegeven over de mogelijkheid van toetsing door het Medisch Tuchtcollege en de mogelijkheden in het civielrecht. Ter nadere toelichting van het feit dat de inspecteur de aandacht in het ziekenhuis voor de klacht voldoende achtte: het ziekenhuis

had de klacht die in essentie inmiddels 2 aspecten kende op beide punten van een helder beargumenteerd oordeel voorzien na een procedure waarin voldoende gelegenheid voor hoor en wederhoor aanwezig was. In de verstrekte informatie bleek niet, ook niet in combinatie met andere de Inspectie ter beschikking staande gegevens, dat een vermoeden voor een ernstige situatie of structurele misstanden gerechtvaardigd was. Hierbij is de door het ziekenhuis aangebrachte verbetering van de klachtprocedure meegenomen. 2.(...) In mijn brief van d.d. 28 juli 1997 werd (...) verslag gedaan van een gesprek van de inspecteur met mevrouw D, verzoeksters vertegenwoordigster. Hierin staat



reeds vermeld dat de keuze voor een marginale toetsing van de wijze waarop de klachtbehandeling in het ziekenhuis had plaats gevonden gebaseerd was op de volgende overwegingen:

"dat de klacht van klaagster (gedeeltelijk) gegrond was verklaard door het ziekenhuis met name waar het haar kritiek op de aanvankelijke klachtbehandelingsprocedure betrof en dat er geen reden werd gezien voor nadere actie, aangezien uiteindelijk de klachtbehandeling alsnog aan de wettelijke eisen had voldaan, dat er voldoende duidelijkheid was verkregen en dat er geen reden was structurele misverstanden te vermoeden." Ten aanzien van ongenoegen over de gynaecologische behandeling kan slechts worden opgemerkt dat een klacht terzake bij het ziekenhuis wel maar bij de inspectie niet in onderzoek is geweest. Zulks is ook nimmer aan verzoekster gesuggereerd. Er is daarover zelfs geen marginale toetsing aan verzoekster gemeld. Wel is in de uitleg aan verzoekster c.q. haar vertegenwoordigster aan de orde geweest het verschil van de door de inspecteur gevolgde procedure en de procedure die vroeger bij klachtbehandeling door de inspectie voorafgaande aan de in werkingtreding van de klachtwet werd gevolgd. Voorts is aangegeven welke procedure de inspecteur volgt ingeval de inspecteur meent dat sprake is van een calamiteit (ernstige schade b.v. dood of ernstige blijvende invaliditeit van een patiënt als onverwachte uitkomst van een behandeling). Arbeidsongeschiktheid op zichzelf wordt hierbij nimmer als afzonderlijk criterium gehanteerd. De inspecteur heeft dit criterium derhalve niet genoemd. In zoverre verzoekster daarnaar verwijst in haar brief d.d. 19 september 1997 (...) moet dit op een misverstand berusten. 3.Uw derde vraag betreft de kwestie of de inspecteur zich de telefoongesprekken tussen hem en mevrouw D op 7 mei 1996 en begin december 1996 kan herinneren en, zo ja, of verzoekster deze naar zijn mening juist heeft weergegeven?

In het dossier bevindt zich een zeer vluchtige en summiere aantekening van een telefoongesprek op 8 mei 1996 met mevrouw D namens verzoekster over haar klacht tegen het (...)Ziekenhuis over de klachtprocedure en de gynaecoloog. Zij vroeg naar het antwoord op de brief d.d. 4 maart 1996. De aantekening van de inspecteur vermeldt dat dit antwoord bij hem weg is en (gezien de vraag) kennelijk nog onderweg (naar verzoekster). De brief waarop wordt bedoeld is op 7 mei 1996 na ondertekening verzonden, zodat aangenomen moet worden dat deze daarvoor door de inspecteur is opgesteld. Dat een dergelijk gesprek heeft plaatsgevonden kan de inspecteur zich herinneren. De weergave van het gesprek in de brief van verzoekster d.d. 29 september 1997 is voor zover kan worden nagegaan in zoverre onjuist dat de datum 8 mei 1996 moet zijn i.p.v. 7 mei 1996 en dat niet op die dag maar de dag ervoor het antwoord was verzonden. In de ene korte zin over het gesprek wordt door de onvolledigheid een niet geheel juiste indruk gewekt: Bevestiging van ontvangst had verzoekster reeds eerder mondeling verkregen op 3 april 1996. De brief van de inspecteur op 7 mei 1996 is een schriftelijke bevestiging hiervan. Voorts wordt in deze brief tekst en uitleg gegeven over de te volgen procedure. Een telefoongesprek begin december 1996 tussen de inspecteur en mevrouw D kan de inspecteur zich niet herinneren. Er is geen telefoonnotitie in het dossier aanwezig, terwijl

de inspecteur de gewoonte heeft van dergelijke telefoongesprekken waarin inhoudelijk iets over een klacht gewisseld wordt altijd, hoe kort en gehaast geschreven dan ook, een aantekening te maken. Een telefoongesprek waarin mevrouw D aan zou hebben gegeven dat zaken onduidelijk zouden zijn gebleven of dat naar haar interpretatie de inspectie niets kan doen of doet komt de inspecteur als zeer onwaarschijnlijk voor. Zo laat de inspecteur gesprekken nimmer eindigen en zeker niet zonder aantekening. De weergave van verzoekster van een gesprek dat mevrouw D met de inspecteur zou hebben gehad roept dan ook bij de inspecteur geen enkele herkenning op. 4 en 5. U vraagt welk telefoongesprek wordt bedoeld in de reactie van de minister (zie hiervoor onder **3**.

**Standpunt van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport** achtste alinea; N.o.). Bedoeld wordt het telefoongesprek tussen verzoekster en de inspecteur d.d. 10 juli 1996 (In de brief van de minister d.d. 28 juli 1997 is abusievelijk de naam van mevrouw D vermeld). Het initiatief voor dit gesprek is genomen door verzoekster. (...) Gaarne maak ik gebruik van de gelegenheid op een aantal andere aspecten uit de mee gestuurde reactie van verzoekster (...) te reageren:

1. In tegenstelling tot hetgeen verzoekster beweert bevat de brief van 07 mei 1996 geen toezegging onderzoek te doen naar de verleende zorg. 2. In de daarop volgende zin stelt verzoekster: "In diezelfde week is er een gesprek tussen gynaecoloog....., patiëntencontactpersoon..., bedrijfsmaatschappelijk werkster D en (verzoekster; N.o.). Onderwerp van gesprek is de verleende zorg vanuit het (...)Ziekenhuis aan de patiënt." Dit gesprek tussen het ziekenhuis en klagster vindt plaats in het kader van de klachtbehandeling door het ziekenhuis. Het wordt ook als zodanig door het ziekenhuis vermeld. Duidelijk is daarom dat de klachtbehandeling door het ziekenhuis nog gaande was. Voor verzoekster, daar als klagster aanwezig, kan dat toch moeilijk onduidelijk zijn geweest. Haar brief d.d. 23 mei 1996 aan het ziekenhuis, waarin zij meldt een klacht voorgelegd te hebben bij de inspectie doet daar niets aan toe of af. Dit moge ook blijken uit het antwoord van het ziekenhuis aan klagster d.d. 30 mei 1996 (...). Daarin wordt aangekondigd dat door het ziekenhuis ook onderzoek zal worden gedaan naar het inmiddels toegevoegde tweede aspect van haar klacht, namelijk de wijze van klachtbehandeling door het ziekenhuis. Verzoekster moet dus, voor zover er misverstanden waren over de uitleg van inspectiezijde omtrent de procedure, in ieder geval ook van het ziekenhuis geweten hebben dat de klachtbehandeling aldaar plaats vond. Dat verzoekster, zoals zij stelt, de klachtbehandeling in het ziekenhuis zou hebben afgebroken is voor zover bekend noch aan het ziekenhuis, noch aan de inspectie gemeld. Duidelijk moge zijn dat het ziekenhuis de klachtprocedure geheel heeft afgewerkt en daar aan de inspecteur en klagster verslag van heeft gedaan zonder dat klagster daar eerder haar bevreesdheid over heeft laten blijken. 3. De inspecteur heeft de overtuiging zorgvuldig te hebben gehandeld door op 5 juli 1996 verzoekster een afschrift van zijn brief aan het ziekenhuis te zenden. De inspecteur was en is de overtuiging toegedaan dat het verzoekster duidelijk was dat de bemoeienis van de inspectie niet zou behelzen het overdoen van de klachtbehandeling in het ziekenhuis. Het oriënterende gesprek dat verzoekster wenste in haar eerste brief d.d. 4 maart 1996 heeft in ieder geval telefonisch

plaats gevonden. Bekend is bij de inspecteur dat verzoekster liever de

inspecteur had gezien in de rol van klachtbehandelaar (in hoger beroep). Hoe dan ook, een verzoek om een afspraak voor een gesprek is hem niet bekend. Hij heeft zulks, voor zover uit het dossier blijkt, nimmer geweigerd, maar heeft mogelijk wel opgemerkt dat hij zelf geen reden zag tot nadere gesprekken met betrokkenen, daarmee doelend op het doen van nader onderzoek na kennisname van de stukken (in het kader van aanvullend hoor en wederhoor van klaagster en aangeklaagden). Gezien de telefonisch en schriftelijk verkregen informatie was de zaak naar het oordeel van de inspecteur duidelijk. De vraag is in dit gesprek niet begrepen en naar de overtuiging van de inspecteur ook niet bedoeld geweest als een verzoek. Met het antwoord "Nee, tenzij er een reden voor is bv. om dat u het vraagt" is bedoeld te zeggen dat, ook al beschouwde de inspecteur e.e.a. als voldoende toegelicht door verzoekster, er wel een gesprek zou plaatsvinden indien dat door haar gewenst werd. Deze wens is niet vernomen. Het "OK" in de notitie dient er toe vast te leggen dat er hier geen verschil van mening was met andere woorden dat verzoekster, althans, op dat moment, er vrede mee had dat er geen afspraak voor een verder gesprek werd gemaakt..."

5.2. De Minister voegde bij haar brief onder meer een aantal telefoonnotities.

Telefoonnotitie van een op 3 april 1996 door een medewerkster van de inspectie met verzoekster gevoerd gesprek:

"Ze heeft 4 maart jl. een brief aan ons gezonden. Heeft vorige week contact gehad met (...) om te vragen wat er verder zou gebeuren. Belt nu weer omdat ze niets vernomen heeft. Na overleg met (de heer B.; N.o.), haar meegedeeld dat ze een ontvangstbevestiging zal krijgen waarin, of in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, de verdere stappen in haar klachtbehandeling vermeld zullen worden. Akkoord." Telefoonnotitie van het op 8 mei 1996 door de inspecteur met mevrouw D. gevoerde gesprek:

"4-3-96 brief waar blijft antwoord is hier weg dus onderweg" Telefoonnotitie van het op 10 juli 1996 door de inspecteur met verzoekster gevoerde gesprek:

"

1. heeft nog geen afsl. brief ZH Nee daarom heb ik 't ZH er om gevraagd

(...) OK

2. Krijg ik een gesprek Nee, tenzij er reden toe komt bv omdat u 't vraagt. OK

3. Wat na ontvangst brief ZH Insp. beoordeelt marginaal redelijk -> dossier dicht niet " ) of vragen klager ) nader bekijken Nu duidelijk bedankt." Telefoonnotitie van het op 11 november 1996 door de inspecteur met mevrouw D. gevoerde gesprek:

"Wil gesprek om nieuwe klachten/gezondh.verandering te bespreken Uitleg - dat hoort bij zorgverlener (oa (huisarts; N.o.)) niet bij insp. Uitleg klacht over klachtbeh. heeft ZH erkend gegrond " " gyn deels " deels ongegr IGZ geen hoger beroep -> MTC of civielrecht (...) Afspr mevr D. meldt namens cliënte of we af kunnen sluiten"

## 6. Reactie op de bevindingen

Verzoekster merkte naar aanleiding van de nadere informatie van de Minister (zie

**BEVINDINGEN** onder 5.) onder meer het volgende op:

"Mogelijk is er een misverstand gerezen". Er is geen misverstand. De brief van (verzoekster; N.o.) aan IGZ d.d. 4 maart 1996 bevat 2 aspecten nl.: de inhoud; Mijn klacht over de handelswijze van de gynaecoloog en de procedure; het ontbreken van gedetailleerde voorlichting over de werkwijze. In de eerste brief van 7 mei 1996 van IGZ aan (verzoekster; N.o.) schrijft de inspecteur "opdat de inspectie uw klacht over a) de verleende zorg en b) de klachtenprocedure aan de directie van het ziekenhuis voor kan leggen met het verzoek hier schriftelijk op te reageren. Gezien het vorenstaand "in dit geval ..... ziekenhuis, verzocht" niet waar zijn. (...) "De inspecteur ..... door de gynaecoloog".

In de brief van 4-3-1996 van (verzoekster; N.o.) aan IGZ, staat op pagina 2 de handelswijze van de gynaecoloog. In de brief van 7 mei 1996 van IGZ aan (verzoekster; N.o.) wordt gesproken over de verleende zorg. Daar wordt hetzelfde bedoeld. (...) "Deze context ..... bij de Inspectie". Mijn klacht heb ik op 17 januari 1996 bij het ziekenhuis ingediend, ik vind dit niet amper. (...) "Deze informatie ..... was voltooid". Op 7 mei 1996 in het gesprek met (de heer Y, de heer X; N.o.), D. en (verzoekster; N.o.). (Verzoekster; N.o.) heeft op het eind van dat gesprek gezegd, dat zij de zaak voorlegd aan de IGZ. D. heeft dezelfde week, voor de tweede keer telefonisch contact met (de inspecteur; N.o.). (De inspecteur; N.o.) adviseert (verzoekster; N.o.) een uiteenzetting van haar lichamelijke klachten naar de IGZ te sturen. "haar brief met vele (herhaalde en nieuwe) vragen" Herhaling van vragen was nodig omdat het antwoord uitbleef. (...) "De inspecteur ..... gynaecologische behandeling". De klacht over de gynaecologische behandeling is geen nieuwe, maar één van de twee aspecten van de ingediende klacht op 4 maart 1996. "De inspecteur vond ..... vanuit de inspectie". De inspecteur heeft verzuimd mij bericht te sturen dat hij er zo over dacht. "Wel is desgevraagd ..... in het civielrecht". Dit is pas aan de orde gekomen toen D. contact opnam met (de inspecteur; N.o.). De voorlichting kwam in een telefoongesprek van 1 november 1996. D. informeerde naar de stand van zaken en hoorde toen voor het eerst dat de klacht voor de inspectie was afgehandeld. En het is (de inspecteur; N.o.) die aan (verzoekster; N.o.) schrijft op 5 juli 1996 "Ik hoop u vooreerst voldoende te hebben geïnformeerd". Dit duidt er op dat de klacht nog niet is afgehandeld. (...) "Ten aanzien van ..... verzoekster gesuggereerd". In de brief van 7 mei 1996 van IGZ aan (verzoekster; N.o.) staat vermeld dat mijn klacht a) de verleende zorg en b) de klachtenprocedure aan de directie van het ziekenhuis voor kan leggen met het verzoek hier schriftelijk op te reageren. "Arbeidsongeschiktheid op ..... niet genoemd".

Dit heeft hij wel genoemd. Arbeidsongeschiktheid wordt kennelijk niet als een calamiteit opgevat? Bovendien was het destijds niet onwaarschijnlijk dat er sprake zou kunnen zijn van blijvende, invaliditeit, in welke gradatie dan ook. (...) Het telefoongesprek was niet op 8 mei maar op 7 mei 1996. Dat herinnert (verzoekster; N.o.) zich goed, omdat die middag het gesprek was tussen (de heer X, de heer Y; N.o.), D. en (verzoekster; N.o.). Voorafgaande aan het gesprek wilden (verzoekster; N.o.) en D. van de IGZ weten wat zij

van de inspectie konden verwachten. Op dat moment van het telefoongesprek had IGZ (verzoeksters; N.o.) brief d.d. 4 maart 1996 namelijk nog niet beantwoord. (Verzoekster; N.o.) ontving de bewuste brief 8 mei 1996 om 9 uur. Kennelijk heeft IGZ zich vergist in de datum. (...) "Bevestiging van ..... op 3 april 1996". Daar IGZ niet voldeed aan punt B.1. van de "Leidraad klachtenonderzoek" (binnen 14 dagen bericht sturen) neemt (verzoekster; N.o.) zelf het initiatief. "Een telefoongesprek begin ..... aantekeningen te maken". Hier wordt gesuggereerd dat de IGZ altijd telefoonnotities bewaard. Ik mis 3 notities van telefoongesprekken:

1. Het tweede telefoongesprek in de tweede week van mei 1996 na de 7e mei tussen D. en (de inspecteur; N.o.) verslag gesprek ziekenhuis d.d. 7 mei namiddag en waar ik een brief met mijn lichamelijke klachten naar de IGZ moet schrijven.
2. Eind juni (verzoekster; N.o.) IGZ, (...), uitstel tot eind juli 1996 voor wat betreft inzending brief over verloop van gebeurtenissen en uiteenzetting van lichamelijke klachten.
3. Begin december 1996, D. (de inspecteur; N.o.), doorgeven reactie (verzoekster; N.o.) op het telefoongesprek 1 november 1996. (...) (Verzoekster; N.o.) maakt uit de brief van 7 mei 1996 op dat de inspectie ook het onderdeel van de klacht aangaande de verleende zorg aan de directie van het ziekenhuis zou voorleggen. (...) Het einde van het gesprek van 7 mei 1996, met de heren (X en Y; N.o.) en de dames D. en (verzoekster; N.o.). (Verzoekster; N.o.) heeft de klacht bij het ziekenhuis afgebroken, en voorgelegd aan

de IGZ. D. geeft dit enkele dagen na afloop van het gesprek telefonisch door aan (de inspecteur; N.o.). (Verzoekster; N.o.) heeft niet vernomen dat de klachtencommissie van het ziekenhuis nadien nog actie heeft ondernomen. (...) De inspecteur vraagt het ziekenhuis om informatie. Directeur patiëntenzorg (...) reageert op dat verzoek door (verzoekster; N.o.) op 30 mei 1996 te schrijven dat haar klacht bij het ziekenhuis in onderzoek is. (...) Een oriënterend gesprek zoals (verzoekster; N.o.) dat bedoelde in haar brief van 4 maart 1996 aan de IGZ, heeft volgens (verzoekster; N.o.) nimmer plaats gevonden. (...) "Bekend is bij ..... klachtbehandelaar (in hoger beroep). (Verzoekster; N.o.) heeft de IGZ nooit gezien als instantie voor hoger beroep. Omdat de procedure in het ziekenhuis zo gebrekkig is, dreigt de aandacht van de werkelijke klacht, nl: die over de verleende zorg, op de achtergrond te raken. Daarom kiest (verzoekster; N.o.) ervoor de klachtenbehandeling in het ziekenhuis aldaar af te breken en voor te leggen aan de IGZ."

## Beoordeling

1. Verzoekster, die op 4 maart 1996 bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg te Groningen (hierna: de inspectie) een klacht indiende over de wijze waarop een door haar bij een ziekenhuis ingediende klacht werd behandeld, klaagt erover dat de inspecteur haar op 14 januari 1997 uitsluitend heeft meegedeeld dat de klachtbehandeling, na marginale toetsing, naar zijn oordeel voldoet aan de daarbij te stellen eisen en zijnerzijds geen

commentaar noch nadere actie behoeft. Verzoekster maakt er met name bezwaar tegen dat de inspecteur geen uiteenzetting van zijn bevindingen heeft gegeven en dat hij, ongemotiveerd, heeft gekozen voor een marginale toetsing.

2. Verzoekster stelt zich, in haar reactie op het standpunt van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, op het standpunt dat zij bij de inspectie zowel een klacht over de klachtbehandeling door het ziekenhuis als over de handelwijze van de heer X heeft ingediend. De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gaf in haar reactie hierop aan dat de klacht van verzoekster over de handelwijze van de heer X niet bij de inspectie in onderzoek was geweest. De inspecteur was er terecht van uitgegaan dat er sprake was van één

klacht, te weten een klacht over de klachtbehandeling door het ziekenhuis, aldus de Minister. Gezien het vorenstaande zal hieronder eerst de vraag aan de orde komen of de inspecteur in redelijkheid een onderzoek ten aanzien van de handelwijze van de heer X achterwege kon laten. Daarna (zie hierna onder 8. en verder) zal worden ingegaan op de vraag of de inspecteur ten aanzien van de klacht van verzoekster over de klachtbehandeling door het ziekenhuis kon volstaan met een marginale toetsing.

3. Verzoekster diende bij brief van 17 januari 1996 bij de directie van het ziekenhuis een klacht in over de handelwijze van haar gynaecoloog, de heer X, gedurende de laatste tien dagen van haar zwangerschap en de eerste twee dagen na de bevalling. Omdat zij niet tevreden was over de wijze waarop het ziekenhuis omging met haar klacht, diende zij daarover bij brief van 4 maart 1996 een klacht in bij de inspectie. Verzoekster vatte in haar brief van 4 maart 1996 haar klacht als volgt samen:

"Samengevat komt het er op neer dat het ziekenhuis geen klachtenreglement heeft, dat de patiëntencontactpersoon geen duidelijkheid verschaft over de werkwijze en dat ik een op schrift gestelde procedure wens." Gelet op deze door verzoekster gegeven samenvatting van haar klacht en het vervolg van haar brief, waarin zij enkel inging op de klachtbehandeling door het ziekenhuis en niet op de handelwijze van de heer X, kon de inspecteur er in redelijkheid van uitgaan dat verzoekster slechts verzocht om een onderzoek naar de klachtbehandeling door het ziekenhuis. Verzoekster stelt ook niet dat zij met haar brief van 4 maart 1996 aan de inspecteur had verzocht om een onderzoek in te stellen naar de handelwijze van de heer X. Zij gaf aan dat zij veronderstelde daar om te hebben verzocht met het afgeven van de machtiging die de inspecteur haar bij brief van 7 mei 1996 had toegestuurd. Verzoekster kan hierin niet worden gevolgd. Immers, verzoekster heeft in haar brief van 4 maart 1996 enkel verzocht om een onderzoek naar de klachtbehandeling door het ziekenhuis. Met zijn brief van 7 mei 1996 heeft de inspecteur gereageerd op dit verzoek. Hij heeft daarbij duidelijk aangegeven waarover hij een oordeel zou geven, te weten over "de wijze waarop het ziekenhuis met uw klacht is omgegaan". De inspecteur zou, zoals hij in zijn brief van 7 mei 1996 aangaf, verzoeksters klacht ook alleen aan de directie van het ziekenhuis voorleggen. Had hij tevens een onderzoek willen instellen naar de handelwijze van de heer X, dan had hij de klacht tevens aan de heer X, moeten voorleggen (zie de Leidraad klachtonderzoek onder D.2.; **ACHTERGROND** onder

2.).

4. Op 4 maart 1996, toen verzoekster haar klacht bij de inspectie indiende, was de klachtbehandeling door het ziekenhuis nog niet afgerond. De inspecteur deelde op 10 juli 1996 aan verzoekster mee dat hij de afsluitende brief van het klachtonderzoek door het ziekenhuis wilde afwachten. Bij brief van 5 juli 1996 had hij al aan het ziekenhuis verzocht om toezending van een kopie van deze afsluitende brief. De klachtbehandeling door het ziekenhuis werd afgerond op 10 juli 1996, met de brief van de directeur patiëntenzorg van die datum. De directeur patiëntenzorg gaf in deze brief zijn oordeel over de klachten van verzoekster. Hij gaf zowel een oordeel over verzoeksters klachten over de klachtbehandeling door het ziekenhuis als over de handelwijze van de heer X. De directeur patiëntenzorg stuurde een kopie van zijn brief van 10 juli 1996 aan de inspectie.

5. Verzoekster reageerde bij brief van 30 juli 1996 op de brief van de directeur patiëntenzorg van 10 juli 1996. De Minister deelde aan de Nationale ombudsman mee dat de inspecteur de brief van verzoekster van 30 juli 1996 niet had opgevat als een nieuwe, tweede klacht bij de inspectie, nu over de handelwijze van de heer X.

6. Ten aanzien van het oordeel van de directeur patiëntenzorg over de handelwijze van de heer X uitte verzoekster in haar brief van 30 juli 1996 met name de kritiek dat haar niet duidelijk was op grond van welke argumenten hij tot de conclusie was gekomen dat er (met uitzondering van de pijnbestrijding) correct was gehandeld. Verder kwam uit haar brief naar voren dat zij ook na de brief van 10 juli 1996 nog met vele vragen over de handelwijze van de heer X was blijven zitten. Met andere woorden: verzoekster was van mening dat de directeur patiëntenzorg zijn oordeel over de handelwijze van de heer X niet toereikend had gemotiveerd en dat hij niet dan wel onvoldoende was ingegaan op de bij haar levende vragen over de handelwijze van de heer X. Deze klachten van verzoekster dienen te worden aangemerkt als klachten over de klachtbehandeling door het ziekenhuis en niet als klachten over de handelwijze van de heer X. Geoordeeld moet dan ook worden dat de inspecteur de brief van verzoekster van 30 juli 1996 terecht niet heeft opgevat als een (nieuwe) klacht over de handelwijze van de heer X.

7. Uit hetgeen hiervoor onder 3. tot en met 6. is aangegeven, volgt dat de inspecteur in redelijkheid tot het oordeel kon komen dat verzoekster haar klacht over de handelwijze van de heer X niet bij de inspectie had neergelegd. Nu bovendien niet is gebleken van bijzondere omstandigheden (bij voorbeeld structurele tekortkomingen in de zorg) die de inspecteur aanleiding hadden moeten geven om een onderzoek in te stellen naar de handelwijze van de heer X, moet worden geoordeeld dat de inspecteur in redelijkheid daarvan kon afzien. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

8. Ten aanzien van verzoeksters klacht over de klachtbehandeling door het ziekenhuis deelde de inspecteur bij brief van 14 januari 1997 aan verzoekster mee dat de klachtbehandeling door het ziekenhuis naar zijn oordeel, na marginale toetsing, voldeed aan de daaraan te stellen eisen en zijnerzijds geen commentaar, noch nadere actie behoefde. De Minister deelde in haar ambtsbericht aan de Nationale ombudsman mee dat

de keuze voor een marginale toetsing was gebaseerd op de overwegingen dat de klacht van verzoekster door het ziekenhuis (gedeeltelijk) gegrond was verklaard - met name waar het haar kritiek op de aanvankelijke klachtbehandelingsprocedure betrof -, dat de klachtbehandeling uiteindelijk alsnog aan de wettelijke eisen had voldaan, dat er voldoende duidelijkheid was verkregen en dat er geen reden was structurele misverstanden te vermoeden.

9. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (hierna: de Klachtwet), in werking getreden per 1 augustus 1995, verplicht alle zorginstellingen tot het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten. De Klachtwet bevat in dat verband een aantal nadere voorschriften. Zo dient de desbetreffende regeling erin te voorzien dat klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden. Verder is in de Klachtwet bepaald dat de desbetreffende regeling waarborgt dat de klachtencommissie de betrokkenen binnen een in de regeling vastgelegde termijn schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, en dat de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht toepassing geeft aan het beginsel van hoor en wederhoor.

10. Over de behandeling van verzoeksters klacht door het ziekenhuis valt onder meer het volgende op te merken. In de eerste plaats kan niet worden gesteld dat verzoeksters klacht door de klachtencommissie van het ziekenhuis is behandeld. De klachtencommissie was slechts zijdelings betrokken bij de behandeling van de klacht. Het was ook niet de klachtencommissie, maar de directeur patiëntenzorg die bij brief van 10 juli 1996 een oordeel gaf over verzoeksters klacht. Daaraan doet niet af dat de directeur patiëntenzorg lid was van de klachtencommissie. Niet gebleken is immers dat verzoeksters klacht na het gesprek van 7 mei 1996 nog in de klachtencommissie is besproken. Bovendien kan niet worden gesteld dat het oordeel van de directeur patiëntenzorg over verzoeksters klacht - met name op het punt van de handelwijze van de heer X - met redenen was omkleed. Zo gaf hij bij voorbeeld niet aan waarom hij het beleid van de echoscopische gewichtsschatting en de interpretatie daarvan, en het antibioticabeleid correct achtte. Ook valt uit zijn brief niet op te maken of hij de klachten van verzoekster over de onduidelijkheid omtrent de

procedure (onder meer de informatieverstrekking terzake) al dan niet gegrond achtte.

Gezien het vorenstaande moet worden geoordeeld dat de behandeling van verzoeksters klacht door het ziekenhuis niet voldeed aan de daarvoor geldende wettelijke eisen.

11. Gezien hetgeen hiervoor onder 9. en 10. is aangegeven, moet worden geoordeeld dat de inspecteur in redelijkheid niet tot het oordeel kon komen dat de klachtbehandeling voldeed aan de daaraan te stellen eisen. Aangezien er geen sprake was van een kennelijk ongegronde klacht, noch van een klacht die eerder door de inspecteur was onderzocht (zie **ACHTERGROND** onder 2.), moet tevens worden geoordeeld dat de inspecteur in strijd met de op dat moment nog van toepassing zijnde Leidraad klachtonderzoek heeft gehandeld door in dit geval niet zelf een onderzoek in te stellen en niet een gemotiveerd oordeel te geven omtrent de gegrondheid van verzoeksters klacht over de



klachtbehandeling door het ziekenhuis. Aan het vorenstaande doet niet af dat het klachtenreglement van het ziekenhuis wel voldeed aan de daaraan te stellen wettelijke eisen. Verzoekster had immers een klacht ingediend over de wijze waarop haar klacht was behandeld en niet over het klachtenreglement van het ziekenhuis. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Inspectie voor de Gezondheidszorg te Groningen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, is niet gegrond ten aanzien van het niet instellen van een onderzoek naar de handelwijze van de heer X. en gegrond ten aanzien van het niet instellen van een onderzoek naar de klachtbehandeling door het ziekenhuis.

## Bijlage Achtergrond

1. Ingevolge artikel 36 van de Gezondheidswet is de Inspectie voor de Gezondheidszorg belast met de handhaving van de wettelijke voorschriften op het gebied van de volksgezondheid.
2. Tot 1 december 1996 gold voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg de **Leidraad klachtonderzoek**. In deze leidraad (gepubliceerd in Stcrt. 1988, 10) is onder meer aangegeven in welke gevallen de betrokken inspecteur naar aanleiding van een klacht een onderzoek dient in te stellen. Deze leidraad bevat voorts een aantal voorschriften met betrekking tot de te volgen procedure indien een klacht voor onderzoek in aanmerking komt. In de leidraad is onder meer het volgende bepaald:
 

"A. Een klacht wordt in behandeling genomen indien zij voldoet aan de volgende voorwaarden:

  1. de klacht dient, zo de klager daartoe in staat is, op schrift te zijn gesteld;
  2. de klacht dient naam en adres van de klager te bevatten (...);
  3. de klacht dient, zo duidelijk mogelijk, een omschrijving te bevatten van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
  4. de klacht dient de reden te bevatten waarom de klager meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging;
  5. de klacht moet liggen op het terrein waarop de betrokken inspecteur bevoegd is (...);
  6. de gedraging waarop de klacht betrekking heeft dient niet langer dan twee jaren voordat de klacht is ingediend, te hebben plaatsgevonden. (...)

. Ten aanzien van in behandeling te nemen klachten gelden voor de inspecteur de navolgende verplichtingen:

1. de ontvangst van de klacht dient binnen 14 dagen na binnenkomst schriftelijk te worden bevestigd. Tevens wordt daarbij aan de klager:

a. informatie gegeven over de ten aanzien van de klacht te volgen procedure; b. toestemming gevraagd om degene over wie wordt geklaagd en eventueel derden in kennis te stellen van de inhoud van de klacht; (...)

. Ten aanzien van de klachten die voor verder onderzoek in aanmerking komen gelden voor de inspecteur de navolgende bepalingen:

1. indien blijkt dat er ten aanzien van het onderwerp van de klacht een andere, overeenkomstig een wettelijke regeling inge-

stelde instantie voor klachtenbehandeling aanwezig is dan wel een instantie voor klachtenbehandeling die in het leven is geroepen door een wettelijk geregelde instelling, dient de inspecteur met het bestaan van zodanige instantie rekening te houden. Met het oog daarop kan de inspecteur, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft of de aard van de klacht zich daartegen verzet, een afschrift van de klachtbrief of een samenvatting van de inhoud van de klacht aan de betrokken instantie voor klachtenbehandeling zenden. In plaats van zich zelf ter zake schriftelijk te wenden tot de instantie voor klachtenbehandeling, kan de inspecteur, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft of de aard van de klacht zich daartegen verzet, ook volstaan met de klager te verwijzen naar de klachtenbehandelingsinstantie. De inspecteur kan besluiten de uitkomst van het onderzoek door de klachtenbehandelingsinstantie af te wachten en verlangt alsdan in ieder geval dat hij daarvan op de hoogte wordt gesteld.

2. degene over wie geklaagd wordt en, voor zover van toepassing, de directie van de instelling waarop de klacht betrekking heeft, wordt van het binnenkomen van de klacht bij de inspecteur in kennis gesteld, door het toezenden van hetzij een afschrift van de klachtbrief hetzij een samenvatting van de inhoud van de klacht. Degene over wie geklaagd is, wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk een reactie te geven op de klacht en verdere inlichtingen te verstrekken. (...)

3. de klager wordt in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op de bevindingen van de inspecteur naar aanleiding van hetgeen door de betrokken beroepsbeoefenaar of instelling naar voren is gebracht met betrekking tot de klacht. (...)

. Nadat het onderzoek is afgesloten en de inspecteur zich een oordeel heeft gevormd omtrent de gegrondheid van de klacht, is de inspecteur verplicht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar aanleiding van de klacht aan de klager te zenden. De reactie bevat de conclusies van het onderzoek en het oordeel van de inspecteur omtrent de gegrondheid van de klacht." In de toelichting op de leidraad is met betrekking tot onderdeel C. het volgende gesteld:

"Ad C: Tussen de bij de inspecteur ingekomen klachten bevindt zich een aantal, waarvan na kennisneming al aanstonds duidelijk wordt dat het weinig zin heeft ter zake uitgebreid onderzoek (horen van aangeklaagde, dossieronderzoek etc.) te doen. Gedoeld wordt hier op de klachten die reeds eerder door de inspecteur zijn onderzocht en die uitsluitend een

herhaling inhouden van een reeds eerder onderzochte klacht, alsmede op de klachten die kennelijk ongegrond zijn. In deze gevallen kan het onderzoek meteen

worden afgerond door, overeenkomstig onderdeel H, eerste volzin, aan de klager een schriftelijke reactie te zenden, waarin de inspecteur uiteenzet waarom hij diepgaand onderzoek in casu niet aangewezen acht." De Leidraad klachtonderzoek is per 1 december 1996 vervangen door de 'Leidraad Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen' (Stcrt. 1996, 236). In deze nieuwe leidraad is bepaald dat op klachten die vóór 1 december 1996 bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg in behandeling zijn gekomen, de oude leidraad van toepassing blijft.

**3. Wet klachtrecht cliënten zorgsector** (Wet van 29 mei 1995, Stb. 308; in werking getreden op 1 augustus 1995) Artikel 2:

"1. Elke zorgaanbieder treft een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Hij brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten.

2. De in het eerste lid bedoelde regeling; a. voorziet erin dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder; b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft; c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen; d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen; e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd; f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan. (...)

5. De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie (...) binnen een maand na ontvangst van het (...) oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken." In artikel 3 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector is aangegeven dat iedere cliënt de kantonrechter kan verzoeken de zorgaanbieder te bevelen om artikel 2 na te leven.