

PATIENTENRECHTEN

Bron: Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg IKG

De rechten van de patiënt zijn de afgelopen jaren in verschillende wetten vastgelegd. De bekendste wetten op dit terrein zijn de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector (WKCZ). De belangrijkste rechten worden hier in het kort uitgelegd.

1 Het recht op informatie

Als patiënt heeft u recht op duidelijke informatie over uw gezondheidstoestand.

Het uitgangspunt is dat u voldoende informatie moet krijgen, zodat u een weloverwogen beslissing kunt nemen over al dan niet (verder) behandelen. Om die reden dient de hulpverlener de informatie te geven voorafgaand aan een onderzoek of behandeling op een voor u begrijpelijke manier.

De hulpverlener heeft de plicht u te informeren over:

- Uw huidige gezondheidstoestand en de vooruitzichten
- De aard en het doel van het onderzoek en de behandeling
- De te verwachten gevolgen en de risico's daarvan voor uw gezondheid
- Andere methoden van onderzoek of behandeling die in aanmerking komen

U kunt ook vragen of de informatie voor u op papier wordt gezet, zodat u dit thuis rustig kunt nalezen.

Aan wie geeft de hulpverlener de informatie?

- Aan de patiënt zelf als hij 16 jaar of ouder is
- Aan de patiënt en de ouders/verzorgers als de patiënt tussen 12 en 16 jaar is
- Aan de (wettelijke) vertegenwoordiger (ouder, familie, gemachtigde, mentor) bij wilsonbekwaamheid. (dus als iemand op grond van zijn leeftijd of verstandelijke vermogen zelf niet in staat is beslissingen te nemen.)

Als de patiënt geen informatie wil

Misschien ontstaat er een situatie waarin u juist geen informatie wilt hebben over uw gezondheid. Als u te kennen geeft geen informatie te willen ontvangen zal de hulpverlener uw wens in principe moeten respecteren. Bestaat hierdoor gevaar voor u en voor anderen dan zal de hulpverlener u toch de minimaal noodzakelijke informatie geven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als u een ernstige besmettelijke ziekte heeft.

In uitzonderlijke gevallen kan een hulpverlener ervoor kiezen u geen informatie te geven. Dit kan

zich voordoen in noodgevallen als direct ingrijpen geboden is.

Ook kan een hulpverlener besluiten bepaalde informatie achter te houden indien hij vreest dat deze tot ernstige schade voor u zal leiden. De hulpverlener is echter wel verplicht om hierover overleg te plegen met een andere hulpverlener. Bovendien behoort hij, als het mogelijk is, de informatie achteraf te verstrekken aan de patiënt.

Rechten en plichten van de patiënt

U kunt in het proces van informatieoverdracht zelf een belangrijke rol spelen. U kunt bijvoorbeeld van te voren uw vragen op papier zetten, iemand meenemen of het gesprek opnemen. U mag er echt de tijd voor vragen, als iets nog onduidelijk is of u twijfels heeft. U heeft zelf de plicht naar beste weten inlichtingen te geven en die medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is.

2 Het toestemmingsvereiste

Een hulpverlener heeft in beginsel voor elk onderzoek en elke behandeling die hij uitvoert, toestemming nodig van de patiënt. In de praktijk is het niet mogelijk dat de hulpverlener voor elke (be-)handeling toestemming vraagt. Daarom wordt er ook gesproken van veronderstelde of stilzwijgende toestemming.

Stilzwijgende toestemming

Dit komt met name voor bij:

- Behandelingen van niet-ingrijpende aard, die voortvloeien uit een reeds besproken behandelingsplan
- Noodsituaties (bijvoorbeeld als de patiënt bewusteloos is)
- Soms kan uit het gedrag van de patiënt de toestemming worden afgeleid. Wanneer u bijvoorbeeld een arm uitsteekt, zal de verpleegkundige ervan uitgaan, dat er geprikt mag worden.

Schriftelijke toestemming

Bij verrichtingen van ingrijpende aard kan de patiënt aan de hulpverlener vragen de toestemming schriftelijk vast te leggen.

Wat gebeurt er als de patiënt geen toestemming geeft?

De (verdere) behandeling gaat dan niet door. De hulpverlener moet wel duidelijke informatie geven, zodat u de gevolgen van deze beslissing overziet. U kunt uw hulpverlener daarna niet aanspreken op de mogelijke negatieve gevolgen van uw beslissing. Uw beslissing mag voor de hulpverlener geen reden zijn de relatie met u te beëindigen. Hij zal samen met u naar alternatieve mogelijkheden zoeken.

Wie moet toestemming geven?

- bij kinderen tot 12 jaar > de ouders/verzorgers
- kinderen van 12 tot 16 jaar > het kind samen met de ouders/verzorgers
- vanaf 16 jaar > men beslist zelf
- bij wilsonbekwame meerderjarigen > de (wettelijk) vertegenwoordiger (bijvoorbeeld de gemachtigde, mentor)

3 Het recht op vrije keuze van de hulpverlener

Vertrouwen hebben in uw behandelaar is de basis voor een geslaagde behandeling.

U heeft daarom in principe het recht zelf een hulpverlener te kiezen. Om verschillende redenen blijkt dit in de praktijk niet altijd mogelijk.

Zo kan het voorkomen dat de afstand tussen uw huis en de praktijk van een huisarts te groot is, waardoor hij ingeval van spoed niet tijdig bij u kan zijn. Ook kan het voorkomen dat de praktijk van de door u gekozen hulpverlener vol is. Particulier verzekerden kunnen zich in de regel tot iedere behandelaar in Nederland wenden. Ziekenfondsverzekerden krijgen de kosten alleen helemaal vergoed, als het ziekenfonds een overeenkomst heeft met de betrokken hulpverlener.

Praktische beperkingen

In de praktijk blijkt het niet altijd mogelijk te veranderen van hulpverlener. Zo kan het voorkomen dat de praktijk van de door u gekozen hulpverlener vol is. Verder is het niet uitgesloten dat in een bepaald gebied voor de benodigde behandeling maar één hulpverlener beschikbaar is. Tot slot gelden tussen hulpverleners gedragsregels die bepalen dat slechts onder voorwaarden patiënten van elkaar worden overgenomen. Zo mag een waarnemend huisarts niet een patiënt van een collega overnemen, indien hij deze patiënt in de laatste zes maanden gezien heeft in het kader van de waarneming. Indien het u niet lukt om een andere hulpverlener te vinden, dan kunt u contact opnemen met het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG).

Second Opinion (tweede mening)

Het recht op vrije keuze van een hulpverlener omvat ook het recht op een second opinion: dit is het vragen van een tweede mening aan een andere deskundige dan de behandelend arts. Deze geeft op verzoek zijn mening, maar neemt in principe de behandeling niet over.

Wanneer second opinion?

In principe kunt u over iedere behandeling een tweede mening vragen. Bijvoorbeeld als u meer zekerheid wilt hebben over de gestelde diagnose of omdat u wilt weten of een andere behandeling mogelijk is.

Een second opinion wordt niet zonder meer vergoed door de zorgverzekeraar. Het is verstandig vooraf uw polis te raadplegen en zo nodig toestemming te vragen aan uw zorgverzekeraar.

Hoe vindt u een tweede deskundige?

Informatie over een andere deskundige kunt u vragen bij uw behandelend arts, uw huisarts, een patiëntenorganisatie of bij uw zorgverzekeraar.

4 Het recht op geheimhouding

In de gezondheidszorg beschikt de hulpverlener vaak over zeer persoonlijke gegevens van de patiënt. Het is voor u van belang dat deze gegevens binnenskamers blijven. De hulpverlener is dan ook verplicht over de door u verstrekte gegevens te zwijgen.

Wie is tot geheimhouding verplicht?

Alle artsen hebben een geheimhoudingsplicht. Ook overige hulpverleners zoals apothekers, psychotherapeuten, fysiotherapeuten, verloskundigen en verpleegkundigen hebben een plicht tot zwijgen. Vaak worden ook anderen bij de hulpverlening betrokken zoals (co-)assistenten, secretaresses en laboratoriummedewerkers. Zij hebben geen eigen, maar een afgeleide geheimhoudingsplicht, namelijk via de hulpverlener voor wie zij voor werken.

Ten opzichte van wie is geheimhouding verplicht?

Uiteraard geldt de geheimhoudingsplicht niet ten opzichte van u. Ook voor ouders van kinderen tot 16 jaar geldt de geheimhoudingsplicht niet, evenals voor uw vertegenwoordigers of voor hen die door u gemachtigd zijn informatie over u te horen of in te zien.

Wel geldt deze plicht ten opzichte van alle anderen zoals familie, partner en hulpverleners die niet rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken.

Voor welke gegevens geldt de geheimhoudingsplicht?

De hulpverlener is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die u hem heeft toevertrouwd en die de hulpverlener in de uitoefening van zijn beroep te weten komt. Het gaat hierbij niet alleen om medische gegevens, maar ook om alle persoonlijke informatie die aan de hulpverlener is toevertrouwd.

Mag de geheimhoudingsplicht worden doorbroken?

De plicht tot geheimhouding mag doorbroken worden als u daar zelf toestemming voor geeft. Ook kan een hulpverlener verplicht worden gegevens over cliënten te verstrekken op grond van een wettelijk voorschrift, bijvoorbeeld bij gevaar voor verspreiding van bepaalde infectieziekten.

De hulpverlener kan voorts voor een conflict van plichten komen te staan. Bijvoorbeeld: een taxichauffeur lijdt aan epileptische aanvallen en gaat, tegen het advies van zijn behandelend arts, door met werken. In dat geval is er sprake van ernstig (levens)gevaar voor anderen en kan de hulpverlener om die reden zijn zwijgplicht doorbreken.

Sommige hulpverleners hebben echter ook een plicht te rapporteren aan derden. Bijvoorbeeld: in opdracht van de werkgever wordt een aanstellingskeuring verricht. De keuringsarts mag dan alleen relevante gegevens doorgeven aan de werkgever.

5 Het recht op privacy

Met name door het onderzoek aan uw lichaam en door de registratie van uw persoonlijke gegevens in geautomatiseerde systemen wordt inbreuk gemaakt op uw privacy. Een hulpverlener heeft de plicht om respectvol met de privacy van u om te gaan.

Bij het recht op privacy gaat het om drie verschillende onderdelen:

- de lichamelijke privacy
- de ruimtelijke privacy
- de privacy met betrekking tot geregistreerde gegevens

De lichamelijke privacy

Een hulpverlener heeft bepaalde gegevens nodig om een diagnose te kunnen stellen om u vervolgens te kunnen behandelen. Vragen en onderzoeken dienen echter beperkt te blijven tot datgene wat noodzakelijk is voor de diagnose of de behandeling.

De ruimtelijke privacy

Onderzoek en behandeling dienen zoveel mogelijk buiten het gehoor en het gezichtsveld van derden plaats te vinden. De hulpverlener of instelling behoort er daarom voor te zorgen dat spreekkamers en behandelruimten (geluid)dicht zijn.

Zonder uw toestemming mogen ook geen derden bij de behandeling of het onderzoek aanwezig zijn. Dit geldt ook voor artsen-in-opleiding.

Privacy geregistreerde gegevens

De hulpverlener is verplicht een dossier over uw gezondheidstoestand bij te houden. Alleen met uw toestemming mogen deze gegevens aan anderen worden verstrekt. Dit geldt niet voor medebehandelaars. In de regel wordt de huisarts als medebehandelaar beschouwd. Wilt u niet, dat medebehandelaars bepaalde informatie over u krijgen, laat dit dan uitdrukkelijk weten.

Om te voorkomen dat onbevoegden toegang tot uw medisch dossier kunnen krijgen dient de

hulpverlener of instelling te beschikken over een privacy-reglement. Het privacy-reglement vermeldt wie toegang hebben tot de gegevens en op welke wijze de gegevens worden opgeborgen. U kunt het privacy-reglement bij de hulpverlener opvragen of inzien.

6 Het recht op inzage van uw dossier

Het is in de gezondheidszorg verplicht dat de hulpverlener een dossier bijhoudt van de patiënt. De patiënt heeft het recht zijn eigen gegevens in te zien. Het dossier is eigendom van de hulpverlener of de instelling bij wie hij werkt. U heeft daarom niet het recht het dossier mee te nemen. Wel kunt u om een kopie vragen. De hulpverlener mag hier voor een onkostenvergoeding in rekening brengen.

Hoe krijgt u inzage en welke gegevens mag u inzien?

Wanneer u dit aan de hulpverlener of instelling vraagt krijgt u inzage. Kopieën worden dikwijls alleen na een schriftelijk verzoek verstrekt. U mag alle gegevens uit uw dossier inzien die over uzelf gaan. Hieronder vallen onder andere de verslaglegging van de (betrokken) hulpverlener, uitslagen van onderzoeken, röntgenfoto's en verwijsbrieven. Persoonlijke werkaantekeningen van de hulpverlener behoren niet hiertoe.

Aan wie wordt inzage verleend?

In beginsel wordt alleen inzage verleend aan u, dus niet aan familieleden of partners. U kunt wel iemand machtigen het medisch dossier namens u in te zien. Ouders/verzorgers van kinderen beneden de 12 jaar mogen de gegevens van het kind inzien. Bij kinderen van 12 tot 16 jaar hebben zowel het kind als de ouders/verzorgers het recht op inzage. Inzage in gegevens van een overledene kan worden verleend wanneer de hulpverlener van mening is dat de overledene bij leven hiertegen geen bezwaar zou hebben gehad of indien een wettelijke verplichting dit vereist.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de gegevens?

Wanneer u van mening bent dat gegevens onvolledig of onjuist zijn kunt u uw eigen verhaal opschrijven en aan het dossier laten toevoegen. Indien u bepaalde passages uit uw dossier wilt laten verwijderen of het hele dossier wilt laten vernietigen moet u de hulpverlener hierom schriftelijk verzoeken. Behalve als de hulpverlener duidelijk kan maken dat de medische gegevens voor anderen van aanmerkelijk belang zijn, moet hij binnen drie maanden na uw verzoek hieraan voldoen. Het kan echter ook zijn dat een wettelijk voorschrift vernietiging verbiedt. Let wel: bij vernietiging van het hele dossier gaan ook medisch noodzakelijke gegevens verloren. Dit kan nadelig voor u zijn.

Hoe lang wordt uw medisch dossier bewaard?

De gegevens in uw dossier moeten in ieder geval 10 jaar bewaard blijven of nog langer als dit uit het oogpunt van medische zorg noodzakelijk is. Medische gegevens van personen die gedwongen in een psychiatrische instelling zijn opgenomen, blijven tenminste nog vijf jaren bewaard na het eind van de opname. Medische gegevens, die zijn verkregen in het kader van een keuring, worden bewaard zolang dat noodzakelijk is in verband met het doel van de keuring.

7 Het klachtrecht

U hoeft als patiënt niet altijd tevreden te zijn over de medische (be-)handeling van de hulpverlener. Iedereen maakt fouten, dus ook de hulpverlener. U heeft het recht om te klagen. Daarvoor kunt u bij verschillende instellingen terecht.

Klagen bij de hulpverlener zelf

Indien mogelijk verdient het de voorkeur het probleem met de hulpverlener zelf uit te praten. Vaak is een gesprek voldoende om tot een oplossing te komen.

Klagen bij de instelling

Wanneer de hulpverlener werkzaam is bij een instelling (bijvoorbeeld een ziekenhuis of een gezondheidscentrum), dan kunt u een klacht indienen bij de (wettelijk verplichte) interne klachtencommissie. Het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg is bekend met interne klachtenprocedures en de wijze waarop deze procedures functioneren.

Klagen bij de inspectie

Is uw klacht niet opgelost, dan kunt u uw klacht bij de inspectie van de volksgezondheid melden. De inspectie kan niet overgaan tot behandeling maar zal de klacht gebruiken binnen zijn toezichthoudende taak. De Inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg. Hij kan de hulpverlener attenderen op fouten, maar heeft zelf geen sanctiemogelijkheden. Eventueel kan hij, in het belang van de volksgezondheid, een procedure starten bij het Regionaal Tuchtcollege of een klacht indienen bij de Officier van Justitie. Dit gebeurt in de praktijk echter vrijwel nooit.

Klagen bij het regionaal tuchtcollege

Wanneer uw vertrouwen in de hulpverlener is geschaad, kunt u een klacht indienen bij het Medisch Tuchtcollege. Dit college kan de hulpverlener waarschuwen, berispen of een boete opleggen. In zeer zware gevallen kan de hulpverlener zelfs worden geschorst of uit zijn ambt worden gezet. U kunt bij het Medisch Tuchtcollege alleen een klacht indienen over artsen, tandartsen, apothekers, verpleegkundigen en verloskundigen, verpleging, psychiaters, psychologen en fysiotherapeuten.

Klagen bij de burgerlijke rechter

Wanneer u schade hebt geleden en de verzekering van de hulpverlener / instelling biedt u geen schadevergoeding aan, dan kunt u naar de burgerlijke rechter stappen. Als uw vordering hoger is dan € 2.250 bent u verplicht u te laten bijstaan door een advocaat.

Andere mogelijkheden

Er zijn nog meer mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Bijvoorbeeld:

Als een arts zijn beroepsgeheim schendt. Of een hulpverlener die te veel voor een behandeling berekent. Dergelijke klachten kunt u indienen bij de Economische Controledienst

Ondersteuning

Voor informatie en advies over de mogelijkheden om een klacht in te dienen, kunt u terecht bij het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG). Zonodig kunt u door het IKG ook ondersteund en begeleid worden bij de verdere behandeling van uw klacht.

8 Klachtwegen in de gezondheidszorg (instelling) = klachtroute?

Als u gebruik maakt van de gezondheidszorg, kan het voorkomen dat de wijze waarop de behandeling verloopt, of het resultaat van de behandeling, anders is dan u verwacht. Ook de communicatie /overdracht tussen de verschillende hulpverleners of de manier waarop u te woord bent gestaan kan onprettig zijn. De reden waarom u wilt klagen kunnen heel verschillend zijn. Klagen heeft een negatieve bijklank. Dat is niet terecht. Zowel voor u als voor de hulpverlener biedt een klacht mogelijkheden tot verbeteringen van de zorg. Het is daarom van groot belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt. Hulpverleners en zorginstellingen zijn sinds 1995 volgens de wet klachtrecht Cliënten Zorgsector verplicht uw klacht volgens bepaalde regels te behandelen.

Als allereerste stap kunt u uw klacht bespreken met uw hulpverlener. Deze heeft er recht op te weten dat u niet tevreden bent, mogelijk is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek opgelost worden. Blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dat gesprek niet aan te gaan dan kunt u de volgende stap nemen.

Klachtenfunctionaris /vertrouwenspersoon.

In de meeste gevallen is deze persoon in dienst van de instelling. U kunt daar voor informatie terecht of u onvrede daar melden. Ook kunt u om ondersteuning vragen bij het indienen van uw klacht.

Klachtencommissie

Als u als patiënt niet zelf een klacht wilt indienen, kunt u iemand machtigen om dit namens u te doen. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen.

De klacht moet schriftelijk ingediend worden. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. De commissie zal eerst proberen of uw klacht door bemiddeling opgelost kan worden. Als u dat niet wilt en direct behandeling van uw klacht door de commissie wilt, kunt u dat aangeven in uw klachtbrief. Ook is het belangrijk uw doel wat u wilt bereiken met uw klacht en de punten waarover u een uitspraak wilt hebben, aan te geven in uw klachtbrief.

De klachtencommissie moet tenminste drie leden hebben. De voorzitter mag niet in dienst zijn bij de instelling of voor de hulpverlener werken. De commissie onderzoekt uw klacht. De aangeklaagde krijgt uw klacht te lezen en mag daar schriftelijk op reageren. Meestal krijgt u de gelegenheid u klacht mondeling toe te lichten. U kunt zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid. De commissie moet u laten weten binnen welk termijn zij haar oordeel uitspreekt.

U krijgt de uitspraak per brief en deze kan bestaan uit gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Degene over wie u de klacht heeft ingediend en de directie van de instelling krijgen de uitspraak ook. De commissie kan aanbevelingen doen, over hoe uw klacht opgelost kan worden, of in de toekomst voorkomen. De hulpverlener of instelling moet u binnen een maand laten weten of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen. En zo ja, welke. De hulpverlener en de instelling zijn niet verplicht de uitspraak van de klachtencommissie te volgen

Regionaal medisch tuchtcollege

U kunt als patiënt zelf, partner, de ouders, de wettelijk vertegenwoordiger en andere familieleden schriftelijk een klacht indienen bij het Tuchtcollege. De betreffende hulpverlener moet ingeschreven staan in het register van de wet BIG. Dit geldt voor artsen, tandartsen, apothekers, verloskundigen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen, psychotherapeuten en gezondheidspsychologen.

Het tuchtrecht is vooral gericht op het handhaven van de normen en het handhaven van de kwaliteitsmaatstaven die in een bepaalde beroepsgroep gelden. Wanneer een arts bijvoorbeeld zijn werk niet goed doet, kan een tuchtcollege maatregelen opleggen. Deze zijn: een waarschuwing, berisping, geldboete (vervalt aan de staat), schorsing en gedeeltelijke of gehele ontzegging het beroep uit te oefenen. Het is niet bedoeld om in uw persoonlijk geval een oplossing te bieden. De vraag voor het tuchtcollege is niet zozeer 'heeft de indiener van een klacht gelijk?'

maar is de hulpverlener tekortgeschoten?'. Dat sluit niet uit dat u een gegrond verklaring van de klacht en het treffen van een maatregel door het tuchtcollege kunt ervaren als genoegdoening. U kunt geen schadevergoeding aan het tuchtcollege vragen. De tijd van de gehele procedure kan oplopen van een half jaar tot een jaar of langer. De procedure is kosteloos, tenzij u een advocaat of andere deskundige in de arm neemt. Tijdens een zitting vindt hoor en wederhoor plaats.

Het verschil tussen een klachtencommissie en het medisch tuchtcollege is dat u bij de klachtencommissie over elke hulpverlener een klacht kunt indienen. Bij het Tuchtcollege kan dat alleen over de bovengenoemde negen beroepsgroepen. De maatregelen zijn echter wel bindend.

Gelijktijdig meerdere mogelijkheden.

Het is uiteindelijk aan uzelf om te beslissen waar en op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar maakt. U kunt bijvoorbeeld bij het tuchtcollege een klacht indienen over een hulpverlener en tegelijkertijd, of na de behandeling van de zaak, bij de civiele rechter een schadevergoeding eisen. Soms kunt u met een klacht terecht bij de beroepsvereniging van de hulpverlener. Waarvan een aantal een eigen tuchtrecht heeft, zoals de tandartsen en fysiotherapeuten. Dit verenigingstuchtrecht is niet gebaseerd op de Wet BIG en de uitspraken hebben dus geen gevolgen voor bijvoorbeeld de inschrijving in het register. Wel kan de bemoeienis van de beroepsvereniging er aan bijdragen dat uw klacht wordt opgelost.

9 De plichten van de patiënt

De relatie tussen een patiënt en een hulpverlener is, juridisch gezien, gebaseerd op een overeenkomst. Als patiënt heeft u daarom, naast uw rechten, ook een aantal plichten.

- U dient de hulpverlener duidelijk en volledig te informeren zodat hij een verantwoorde behandeling kan geven.
- U dient zoveel mogelijk mee te werken aan de behandeling door de adviezen en voorschriften op te volgen die de hulpverlener u geeft.
- U dient, voor zover van toepassing, er voor te zorgen dat de hulpverlener tijdig door u betaald wordt voor zijn verrichtingen.

10 Meer informatie en hulp

Meer informatie kunt u verkrijgen bij het Informatie- en Klachtenbureau.

Surf hiervoor naar www.ikg.nl. Zij kunnen u ook helpen bij het indienen van een klacht.