

Reactie Quasir Waardevolle zorg internet consultatie wetsontwerp Wkkgz

Quasir heeft vanaf 1987, inmiddels 35 jaar (met haar voorloper SKG), een goede reputatie in klachtenbehandeling opgebouwd, die de afgelopen jaren is uitgebreid met calamiteitenonderzoek, geschillenafhandeling en opleidingen. Onze kracht: absolute onafhankelijkheid en betrouwbaarheid en de gedrevenheid van onze professionals om tot evenwichtige oplossingen te komen.

Inzet Klachtenfunctionaris

Als expertisecentrum zien we het beeld dat als de klacht door de klachtenfunctionaris onafhankelijk, professioneel en volgens het klachtproces wordt opgepakt dit leidt tot een daling in het aantal zaken dat naar de Geschilleninstantie gaat.

De klachtenfunctionaris kan ondersteunen bij het formuleren van de klacht mocht die doorgeleid worden naar de Geschilleninstantie. Hoe beter de klacht geformuleerd is, hoe duidelijker/gestructureerder het proces binnen een Geschilleninstantie kan verlopen. In het geval van een calamiteit of een claim kan de klachtenfunctionaris een klankbord zijn voor de client/ familie.

Binnen bovenstaand proces is de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris essentieel en is de transparantie van diens handelen voor de betrokkenen altijd geheel duidelijk.

De functie van klachtenfunctionaris heeft meerdere verantwoordelijkheden wat de zwaarte van deze functie ons inziens onderstreept, te weten:

1. Borging van de onafhankelijkheid van het handelen en de positie binnen de zorginstelling van de klachtenfunctionaris
2. Om reden van 'borging onafhankelijkheid' kan er geen dubbelfunctie zijn voor de medewerkers in een zorginstelling als één van die functies die van klachtenfunctionaris is
3. Transparantie bieden bij gesprekken met betrokkenen, zowel cliënt als zorginstelling
4. Geheimhoudingsplicht jegens de cliënt borgen en daarmee basis bieden voor een vertrouwensrelatie tussen de klachtenfunctionaris en de cliënt
5. Analyserend en bevestigend tot de kern van de klacht komen om zodoende maximaal in te zetten op herstel van het vertrouwen van die client in de betreffende zorginstelling

Wij pleiten er derhalve ook voor dat de functie van de klachtfunctionaris verder ondersteund wordt door minimale – wettelijke - functievereisten.

Onderwerpen hierin zoals relevante werkervaring binnen een zorgsector kan flankerend aan de functievereisten dienstbaar zijn. Op deze manier kan de positie van de cliënt verstevigd worden en verder verankerd worden binnen een wettelijk kader.

Wij vinden daarom dat de functie van de klachtenfunctionaris **een geregistreerd beroep** zou moeten zijn, wat het nu (nog) niet is. Daar hoort dan ook het verplicht volgen van een geaccrediteerde opleiding bij het Registerplein bij.

Quasir verzorgt voor circa 9800 zorgaanbieders van klein (=zzp) tot heel groot (= instelling met meer dan 6500 cliënten) het klachtproces en klachtenmanagement, dus wij hebben een geobjectiveerde brede basis voor onze constatering van de ons beschikbare data.

Daarbij dragen de analyses uit klachtenjaarrapportages van de zorginstellingen zelf (dit is de rode draad uit de ingediende klachten) bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en geeft het de zorgaanbieder een extra impuls om die verbeteringen structureel te verankeren binnen haar organisatie.

Wij denken dat het wetsvoorstel (te) hoge verwachtingen bij de cliënt wekt. Wij merken in de praktijk dat cliënten onvoldoende hun rechtspositie kennen. En dat de rol van de klachtenfunctionaris en de Geschilleninstantie niet altijd voldoende duidelijk is. Wij pleiten ervoor dat de klachtenfunctionaris deze informatieve rol versterkt op zich blijft nemen, immers er is voorafgaande aan een traject Geschilleninstantie al een geheel klachtproces doorlopen met een vanuit de zorginstantie genomen besluit op die klacht.

De klachtenfunctionaris is al op de hoogte van de ins en outs van de klacht en kan bij een niet naar tevredenheid opgeloste klacht de volgende stap toelichten. Dit geldt zowel richting cliënt als richting de zorgaanbieder, die ook niet altijd op de hoogte is van inrichting/procesverloop binnen een Geschilleninstantie.

Geschillenbeslechting en rol klachtenfunctionaris

Het zorgvuldig behandelen van een geschil betekent voor Quasir:

- Vaststellen van minimale kwaliteitsnormen en opleidingseisen aan de geschillencommissieleden
- Per casuïstiek samenstellen van een commissie die beschikt over de juiste expertise voor het behandelen van het voorliggende geschil
- Minimaal een substantieel aantal geschillen op jaarbasis behandelen waardoor de kwaliteit van de Geschillencommissie op peil wordt gehouden; daarnaast wordt door een commissielid de jurisprudentie bijgehouden en gedeeld met de commissieleden. De voorzitter is een jurist met kennis van de Wkkgz en andere relevante wetgeving. Ditzelfde geldt ook voor de ambtelijk secretaris.

Het is volgens ons voor cliënten onvoldoende duidelijk wat ze kunnen doen als ze hun klacht niet met hun zorgaanbieder kunnen oplossen.

Tevens zien wij vanuit onze data dat het voor zowel cliënten als voor zorgaanbieders vaak onduidelijk is wat een Geschilleninstantie doet en kan.

De weg voordat de stap wordt gemaakt naar de Geschilleninstantie is van invloed op de verwachting van de client over wat de Geschilleninstantie voor hem/haar kan doen. De klachtenfunctionaris heeft hier een informatieve rol richting client en zorgaanbieder. Wij pleiten er tevens voor dat de ambtelijk secretaris ook het proces van geschillenbeslechting toelicht aan de client en de zorgaanbieder.

De inzet van een onafhankelijk geregistreerde opgeleide klachtenfunctionaris is cruciaal voor het versterken van de rechtspositie van de client binnen een zorginstelling.

Ons inziens is er een causaal verband tussen het aantal klachten wat bij de Geschilleninstantie terecht komt en de kwaliteit/ervaring van een klachtenfunctionaris en het

doorlopen klachtproces. Hoe beter het voortraject van de klachtbehandeling is verlopen, hoe lager de instroom van het aantal klachten bij de Geschilleninstantie.
Hierbij is de eerder genoemde onafhankelijkheid en geboden transparantie een vereiste.

Voor de wijze van financiering (= wie betalen de kosten) is het ook noodzakelijk om duidelijkheid te scheppen voor cliënt en zorgaanbieder. Denk hierbij aan vragen zoals “Wie betaalt wat en op welk moment komt er een factuur en waarom werkt het zo”.
Wij zien hier zeker ook een taak weggelegd voor de klachtenfunctionaris. Vroegtijdig en in het voortraject goede informatie geven, duidelijke proceslijnen schetsen aan zowel cliënt als aan de zorgaanbieder. Feitelijk aan verwachtingenmanagement doen.

Daarnaast kunnen/moeten Geschilleninstanties beter de beschikbare informatie in begrijpelijke Nederlandse taal aan de cliënten ter beschikking stellen. Dit zou dan op de doelgroep specifieke informatie kunnen/moeten zijn.
Informatie over de kosten en ontvankelijkheid van een klacht dienen duidelijk beschreven te zijn.

Cliënten weten vaak niet hoe en waar zij eventueel een schadeclaim kunnen indienen. Ze zijn onbekend met de mogelijkheden hiervoor in een klachtenprocedure bij de zorgaanbieder, in een geschillenprocedure of in een civiele procedure en hoe deze procedures zich tot elkaar verhouden.
De klachtenfunctionaris heeft hierin een begeleidende – en informatieve rol maar proces en doorlooptijd zal per zorgaanbieder verschillen. Er moet wel een duidelijke uitleg van de zorgaanbieder zijn aan die client hoe zij een schadeclaim aanpakt.
Denk hierbij o.a. aan de inzet van bijvoorbeeld een verzekeraar en een jurist.

Ook het proces van het indienen van een schadeclaim bij de Geschilleninstantie is voor een cliënt onduidelijk.

Uit ervaring blijkt dat cliënten bij een Geschilleninstantie vaak verwachten of hopen dat er sancties worden opgelegd aan de zorgaanbieder, zoals het verliezen van hun vergunning, bestraffing of een officiële berisping. Het is daarom cruciaal om duidelijke en volledige informatie te verstrekken.

We vinden dat de cliëntenraad haar organisatie moet kunnen bevragen op de uitkomsten van de geschillenbeslechting.

Calamiteitenonderzoek

Wij beschouwen het als een vooruitgang dat de cliënt recht heeft op terugkoppeling over de resultaten van het calamiteitenonderzoek, in ieder geval mondeling en - indien gewenst- ook schriftelijk. Daarnaast moet de cliënt de mogelijkheid krijgen om inzicht te krijgen in de verbetermaatregelen die de zorgorganisatie naar aanleiding van het onderzoek neemt.
Evenals voor de klachtenfunctionaris geldt wat ons betreft ook dat de functie van een ‘onafhankelijk voorzitter calamiteitenonderzoek’ een geregistreerde functie dient te zijn met een geaccrediteerde opleiding.