

Reactie Klachtenloket Paramedici op internetconsultatie Evaluatiewet Wkkgz

Context en duiding

Het Klachtenloket Paramedici (KLP) speelt een cruciale rol in het versterken van de kwaliteit van paramedische zorg en het waarborgen van de rechten van cliënten. Als onderdeel van het Kwaliteitsregister Paramedici (KP) verzorgt KLP een toegankelijke en effectieve afhandeling van klachten en geschillen binnen de aangesloten beroepsgroepen. Dit doen wij volgens de erkende klachten- en geschillenregeling van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Sommige beroepsgroepen hebben gezien de aard van de zorgverlening meer klachten dan andere bij ons aangesloten beroepsgroepen. Het aantal klachten benadrukt het belang van een laagdrempelige klachtenregeling en een goed functionerende geschillencommissie.

De Evaluatiewet Wkkgz beoogt de positie van de cliënt in de zorg verder te versterken en de kwaliteit van klachten- en geschilbehandeling te verbeteren. Als erkende geschilleninstantie onder de Wkkgz is de Geschillencommissie Paramedici voorstander van versterking van onafhankelijkheid, deskundigheid en transparantie binnen het stelsel. Tegelijkertijd constateren wij dat sommige voorstellen, zoals de invoering van een volumenorm op basis van aantallen behandelde geschillen, een averechtse werking kunnen hebben en de toegankelijkheid van geschilbeslechting voor kleinere zorgaanbieders kunnen belemmeren.

Vraag 1 – Reageer op de Evaluatiewet Wkkgz

Wij ondersteunen het doel van de wetswijziging om de kwaliteit van geschilbeslechting te versterken. Daarbij pleiten we voor maatwerk in de uitwerking van eisen aan geschilleninstanties. Een inhoudelijke beoordeling van kwaliteit (op basis van deskundigheid, onafhankelijkheid, cliëntgerichtheid en zorgvuldigheid) verdient de voorkeur boven kwantitatieve normen.

Wij zijn dan ook geen voorstander van een volumenorm of minimumaantal geschillen per jaar als voorwaarde voor erkenning. Uit onderzoek blijkt geen eenduidige relatie tussen het aantal behandelde geschillen en de kwaliteit van de behandeling ervan. Ook kleinere geschilleninstanties kunnen hoogwaardige, zorgvuldige en onafhankelijke geschilbehandeling bieden, juist door hun branchekennis en nabijheid bij cliënt en zorgverlener.

Vraag 2 – Versterkt het wetsvoorstel de positie van de cliënt voldoende?

De voorgestelde hoorplicht en de verplichting tot informatievoorziening zijn goede stappen. Wel signaleren wij dat deze rechten alleen effectief zijn als ook de procedurele ondersteuning en begeleiding goed zijn geregeld. Wij vragen aandacht voor realistische verwachtingen: het is essentieel dat cliënten tijdig, begrijpelijk en realistisch geïnformeerd worden over het doel, de werkwijze en het bereik van een geschilprocedure.

Vraag 3 – Wat betekent volgens u dat een geschil zorgvuldig wordt behandeld?

Een zorgvuldige behandeling vereist:

- deskundige, onafhankelijken en onpartijdige commissieleden;
- een duidelijke, toegankelijke, uniforme en transparante procedure;
- evenwichtige hoor en wederhoor;
- aandacht voor begrijpelijkheid, zorgvuldigheid, bejegening en heldere correspondentie;
- en kwalitatief goede uitspraken.

Wij onderschrijven dat geschilbehandeling plaatsvindt binnen een vast procesreglement. De inhoudelijke kwaliteit moet leidend zijn, niet het aantal behandelde geschillen. Het streven naar uniforme kwaliteit mag niet leiden tot uniformiteit in vorm zonder ruimte voor sectorgericht maatwerk.

Vraag 4 – Is voor cliënten duidelijk wat zij kunnen doen als een klacht intern niet wordt opgelost?

Hoewel de positie van cliënten is versterkt sinds de invoering van de Wkkgz, is er nog veel onduidelijkheid over de rol van geschilleninstanties. Wij constateren dat cliënten vaak pas laat begrijpen dat een geschilleninstantie geen sanctiemiddel is, maar een instantie voor geschiloplossing. Heldere informatievoorziening vooraf, in begrijpelijke taal, blijft noodzakelijk. Wij zien hierin ook een taak voor zorgaanbieders en klachtenfunctionarissen.

Vraag 5 – Weten cliënten hoe zij een schadeclaim kunnen indienen?

In onze ervaring is de kennis hierover beperkt. De procedures bij zorgaanbieder, geschilleninstantie en civiele rechter verschillen wezenlijk, maar dit onderscheid is voor cliënten vaak niet duidelijk. De verwachting dat een geschilleninstantie ook een sanctieorgaan is, leeft breed. Heldere toelichting vooraf over de aard van de procedure, de schadevergoedingsmogelijkheden en het juridische karakter van bindend advies is cruciaal. Wij pleiten ervoor om de informatievoorziening hierover te uniformeren en centraal beschikbaar te stellen.

Vraag 6 – Heeft u overige opmerkingen over het wetsvoorstel?

Wij willen nogmaals onze zorgen uitspreken over de introductie van een volumenorm. In artikel 18 lid 5 van het voorstel wordt de mogelijkheid genoemd om kwantitatieve drempels (zoals aantallen geschillen per jaar) via lagere regelgeving als voorwaarde voor erkenning te stellen. Wij pleiten ervoor deze bepaling te schrappen of anders op het niveau van de wet uit te werken, zodat hierover transparante politieke besluitvorming plaatsvindt.

Tot slot vragen wij aandacht voor de erkenningstermijn. De voorgestelde beperking tot een korte erkenningsduur kan leiden tot terughoudendheid in kwaliteitsinvesteringen. Voor continuïteit en professionalisering is het wenselijk een langere termijn te hanteren, bij voorkeur vijf jaar, gecombineerd met een tussentijdse evaluatie.