

Het doel van deze wetswijziging is om een pervers aspect van de klachtenbehandeling in te dammen. Dit lijkt een goed idee - klachten verbergen is altijd ongewenst en verwerpelijk - maar de wijziging gaat voorbij aan de onderliggende oorzaak en lijkt dan ook te leiden tot suboptimalisatie. De Wkkgz art. 16.2 stelt dat de klachtenprocedure tot doel heeft "*de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing*". Onder een zwijgcontract staan twee handtekeningen, dus er lijkt volledig aan de Wkkgz (blijkens de toelichting echter niet aan het BW) te worden voldaan. Dat is de letter van de Wkkgz. En er is in die Wkkgz geen "geest" om op terug te vallen. De toelichting geeft wel een inkijkje maar de wet zelf hoort hier expliciet in te zijn; de geest moet niet uit een toelichting blijken (de wet wordt door alle betrokkenen gelezen, de toelichting alleen door juristen). Er zijn derhalve twee problemen: één betrekkelijk triviaal tekstueel en een fundamenteel probleem.

Ten eerste de wijziging tekstueel "*... het recht beperkt of ontnemt om informatie over een incident openbaar te maken of aan een derde te verstrekken, is nietig.*" Het lijkt als drukken op een waterbed; want wat gebeurt er als er straks in een contract (bijvoorbeeld) wordt opgenomen dat als er naar buiten getreden wordt het geld (deels) moet worden teruggestort? De klager heeft dan toch nog steeds het volle recht om naar buiten te treden ...? Kunnen we de wet wéér aanpassen.

Maar fundamenteeler is het tweede en bovenliggende probleem dat (o.a.) ligt in het genoemde Wkkgz artikel 16.2 "*... de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing*". Nergens in de Wkkgz wordt gesproken over veiligheid en de daarvoor benodigde gedachte van "*sectorbreed leren van fouten en ervaringen*". Verplichte VMS-en beperken zich tot de desbetreffende instelling, klachten en ervaringen kunnen binnen een instelling worden gehouden en de Wkkgz straalt nergens uit dat sectorbreed leren belangrijk is. De platitude "*iedere klacht is een leermoment*" snijdt hout! Een klacht/incident dient primair ter lering te dienen - want dat kan misschien vele vermijdbare doden voorkomen - en secundair om de klager (financieel) te bevredigen. In dat licht zou het verplicht moeten worden alle klachten openbaar te maken (en op te nemen in een landelijke database die door een onafhankelijke partij wordt beheerd - bijv. IGJ - geanalyseerd en onderzocht wordt op patronen, en ten slotte uitmondt in adviezen en aanpassingen aan de gehele sector). Als het bovenstaande in de Wkkgz wordt verwoord (en geregeld) zijn 1) zwijgcontracten onmogelijk geworden (de klachten zijn toch al openbaar gemaakt), 2) er kan in geval van misbruik getoetst worden aan de "geest" van het leren, en 3) er wordt daadwerkelijk geïnvesteerd in een lerend systeem dat tot een hogere veiligheid leidt. Een goede start zou zijn artikel 16.2 aan te passen met bijvoorbeeld "*... de behandeling van een klacht is primair gericht op het sectorbreed leren van fouten, incidenten en ervaringen ...*", waarmee de voorgestelde wetswijziging overbodig wordt.

De hoogste wet binnen de zorgsector moet de toon zetten voor de onderliggende wet- en regelgeving en de daaruit voortvloeiende cultuur. Op deze wijze (maar niet uitsluitend) kan een aanzet worden gegeven de 3 vermijdbare doden per dag ("*monitor zorggerelateerde schade*", NIVEL) terug te dringen.

Noot: Voor meer inzicht in deze gedachtegang verwijs ik naar de luchtvaart, die in Nederland de spelregels rondom beheersing van veiligheid in een apart document heeft vastgelegd: het "*State Safety Program 2015-2019, (SSP)*". Dit SSP dient als kapstok (de "geest") voor alle onderliggende wet- en regelgeving rondom veiligheid en het "leren van fouten/ervaringen" dat daar voor nodig is. Een aspect dat genoemd wordt is het Analyse Bureau Luchtvaart (ABL, onderdeel van het Mini&M, IL&T) dat binnen de luchtvaart de (verplichte meldingen van) incidenten verzamelt en analyseert.