

De kracht van een klacht

Drs. J.A. Fossen en mw. drs. M.J.M. Timmers

Klachten hebben vaak een grote impact. Voor de toch al kwetsbare cliënt is een klacht een extra last, voor de zorgverlener een bron van spanning en voor de organisatie een aantasting van kwaliteit en imago. Klachten zijn ook iets van alledag, ze zijn onvermijdelijk en daarom ook te zien als een kans op 'beter'. De Klachtenrichtlijn die begin 2005 is verschenen, biedt een kader om actief en positief met klachten van cliënten om te gaan.

TREFWOORD

> KLACHTENRICHTLIJN

In 1995 werd de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) van kracht. Deze wet is gericht op de klachtenbehandeling door laagdrempelige klachtencommissies.

Uit de evaluatie van de wet in 1999 bleek dat de klachtenbehandeling onvoldoende aansluit bij de wensen van klagers. Sommige organisaties hadden geen klachtenregeling of gaven er geen informatie over zodat onduidelijk was waar cliënten met klachten terecht konden. Bovendien werden er op basis van klachten weinig verbeteringen gerealiseerd.

Dit waren de belangrijkste redenen om samen met vertegenwoordigers van cliënten, zorggebruikers, klachteninstanties en andere deskundigen de 'Klachtenrichtlijn gezondheidszorg' te ontwikkelen.

Bij de ontwikkeling van de richtlijn is gekozen is voor het kader van integraal klachtenmanagement. Hierdoor krijgen alle facetten van het 'omgaan met klachten van cliënten' de aandacht. De Klachtenrichtlijn bestaat uit zes hoofdstukken waarin deze facetten worden belicht.

1. Organisatie van en toegang tot de klachtenregeling

Hier gaat het over de vraag hoe een zorgaanbieder de goede omgang met klachten van cliënten kan bevorderen. De nadruk ligt op de algemene uitgangspunten en randvoorwaarden voor een effectief klachtenmanagement. Bijvoorbeeld: de zorgaanbieder bevordert een open klimaat rondom klachten, fouten en complicaties.

2. Omgang van de zorgverlener met de klager

De klager wordt gestimuleerd de zorgverlener of aangeklaagde rechtstreeks aan te

spreken. De zorgverlener kan rechtstreeks achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven bij misverstanden of problemen trachten op te lossen. Hier ligt dus de kans om snel, zonder formalisering of escalatie, te reageren op (mogelijke) klachten.

3. Opvang van klachten

In deze fase uit de klager zijn klacht bij een andere persoon of instantie dan de aangeklaagde zelf. Hij is dan op zoek naar advies over hoe en waar hij zijn klacht het best kan aankaarten. Een aanbeveling uit de klachtenrichtlijn is dat de zorgaanbieder een persoon of instantie aanwijst om de klager te informeren, adviseren en bij te staan bij de (eerste) opvang.

4. Bemiddeling van klachten

Een bemiddelaar spant zich in om een conflict of bestaande onvrede bij een klager jegens een zorgverlener tot een oplossing te brengen. Hij spreekt geen oordeel uit, is niet bevoegd om maatregelen te nemen en draagt geen verantwoordelijkheid voor de uitkomsten van de bemiddeling. Bemiddeling is niet wettelijk verplicht, maar als alternatief voor klachtenbehandeling komt het steeds meer in zwang en blijkt het zijn vruchten af te werpen.

5. Behandeling van klachten

Klachtenbehandeling betreft het onderzoek door een klachtencommissie dat leidt tot een oordeel en eventuele aanbevelingen zoals in de WKCZ is geregeld. Een van de aanbevelingen betreft de verantwoordelijkheid van de klachtencommissie voor een onpartijdige klachtenbehandeling. De

klachtencommissie beschikt over voldoende deskundigheid om een zaak zorgvuldig te kunnen onderzoeken en beoordelen.

6. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

Met de WKCZ is bedoeld zowel klachten van cliënten te behandelen als een bijdrage te leveren aan kwaliteit van zorg. Een aanbeveling is dat zorgverleners in teamverband de signalen van onvrede bespreken en hier betekenis aan geven in termen van kwaliteitsverbetering. Bijvoorbeeld door het thema 'van klacht naar kwaliteit' letterlijk op de agenda te zetten, of door een hulpmiddel te ontwikkelen voor de wijze waarop dit thema besproken kan worden, of door het combineren van de bespreking van klachten met informatie vanuit MIP-meldingen en vanuit ontslaggesprekken met cliënten.

Resultaat

De Klachtenrichtlijn is een praktisch handvat voor bestuurders, leidinggevend en klachteninstanties in de gezondheidszorg. De richtlijn beschrijft niet alleen wat een goed werkend klachtenstelsel inhoudt, maar bevat ook aanwijzingen hoe je dat zou kunnen aanpakken. Daarnaast bevat de richtlijn voorbeelden van goede praktijken en beschrijvingen van instellingen die de richtlijn (op onderdelen) hebben uitgetest.

Auteur

Drs. J.A. Fossen is adviseur bij het Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg CBO. Mw.

drs. M.J.M. Timmers is directeur SOKG (Stichting Ondersteuning Klacht opvang Gezondheidszorg). <<

Dit is een samenvatting van het artikel 'De kracht van een klacht'. De volledige versie van dit artikel vindt u in de Zorgmanagement Toolbase, via www.zorgmanagementtools.bsl.nl