

Onafhankelijke klachtenbemiddeling neemt cliënten serieus

door Jetske Drijver, Quasir Expertisecentrum Klachten Zorg en Welzijn

Klachten over de zorg en welzijn: ze zijn er altijd geweest en ze zullen er ook altijd zijn. Hoe goed je als zorg- of welzijnsinstelling ook je best doet: het is onmogelijk om aan alle verwachtingen van je cliënten te voldoen. Niet altijd zijn die verwachtingen reëel. En bovendien: waar gehakt wordt vallen spaanders; er gaan nu eenmaal dingen mis. Veel patiënten, cliënten zijn bereid om te accepteren dat dingen anders gaan dan de bedoeling was. Voorwaarde is wel dat dat daar zorgvuldig, duidelijk en tijdig over wordt gecommuniceerd. En dat een klacht daarover serieus genomen wordt.

Elke klacht geeft een grote of kleine deuk in het vertrouwen van de cliënt in de zorgverlening. Het proces van klachtenbehandeling is een krachtig instrument om dat vertrouwen weer terug te winnen. Voor elke instelling is het dan ook van groot belang om ervoor te zorgen dat de manier waarop - in de hele organisatie - met klachten wordt omgegaan zorgvuldig in elkaar zit.

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) schrijft voor dat elke zorginstelling een onafhankelijke klachtencommissie heeft. De klachtencommissie onderzoekt klachten en geeft een oordeel. Uit evaluaties van die wet blijkt dat klachtenbehandeling door een klachtencommissie lang niet altijd leidt tot tevredenheid bij klagers. Zelfs niet als ze gelijk hebben gekregen, blijkt uit diverse onderzoeken van het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL).

Klachtenbehandeling door klachtenfunctionarissen zorgt voor grotere tevredenheid. De klachtenfunctionarissen zijn beter in staat om ervoor te zorgen dat de behandeling van een klacht goed aansluit bij wat een klager wil bereiken. Dat is (o.a.) de reden dat nieuwe klachtenwetgeving in de maak is, waarin zorgaanbieders verplicht worden om een klachtenfunctionaris te benoemen. Een voorstel van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) ligt ten tijde van het schrijven van dit artikel voor behandeling bij de Eerste Kamer. Of en wanneer die wet van kracht wordt, is nog onduidelijk. Er zijn op onderdelen nog vragen en twijfels over het wetsvoorstel, maar die twijfels zitten niet in de toegevoegde waarde van de klachtenfunctionaris. Daarover is men het wel eens.

De rol van de klachtenfunctionaris

Anders dan de klachtencommissie, doet een klachtenfunctionaris geen uitspraak over wie er gelijk heeft. Vanuit een neutrale positie gaat de klachtenfunctionaris uit van twee kanten van het verhaal, en focust zich op het vinden van toekomstgerichte oplossingen, waar alle betrokkenen mee verder kunnen. Startpunt daarbij is het doel van degene die de klacht meldt: wat hoopt een klager te bereiken met de klacht? De klachtenfunctionaris ondersteunt door luisteren, informeren, adviseren en bemiddelen. Via registratie, rapportage en signalering kan de klachtenfunctionaris op basis van klachten aan de instelling zinvolle informatie bieden voor kwaliteitsverbetering.

De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris

Klagers zijn soms bang dat hun klacht 'onder het tapijt' geveegd wordt. Dat medewerkers in de zorg of welzijn elkaar de hand boven het hoofd houden. De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris is voor veel klagers een belangrijke factor om vertrouwen te kunnen hebben in het proces en de uitkomst van de klachtenbehandeling. Onafhankelijkheid is dan ook één van de belangrijkste pijlers in het beroepsprofiel, opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (VKIG).

Aan het verankeren van de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris wordt ook in de WKKGZ expliciet aandacht besteed. De onafhankelijkheid komt tot uitdrukking in de werkwijze en in de positie in de organisatie.

De werkwijze

Door zijn houding en manier van werken geeft de klachtenfunctionaris invulling aan zijn onafhankelijkheid.

1. neutraliteit

De klachtenfunctionaris heeft geen belang bij de uitkomst van de klachtenbehandeling. Hij is vooral ondersteuner bij het vinden van een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing. Hij is neutraal. Dat maakt hij zichtbaar door geen uitspraak te doen over wie er gelijk heeft en wie niet.

2. onpartijdigheid

Hoewel de klachtenfunctionaris meestal ingeschakeld wordt door de cliënt, is hij niet de belangenbehartiger van de klager. Overigens ook niet van de aangeklaagde. Hij is de deskundige op het gebied van conflictoplossing die te hulp geroepen wordt door de klager en soms door de aangeklaagde. Voor het vinden van een oplossing is het van groot belang dat ook de aangeklaagde zich gehoord voelt. De klachtenfunctionaris zoekt steeds het midden op. Hij maakt dat zichtbaar door hoor- en wederhoor toe te passen. En door transparant te zijn over het proces, de contacten en de afspraken die hij met alle betrokkenen maakt.

De klachtenfunctionaris is terughoudend in het aangaan van vriendschappelijke contacten met medewerkers die hij ook in de positie van aangeklaagde kan tegenkomen.

De positie in de organisatie

Een klachtenfunctionaris vervult een bijzonder positie. Om het werk goed te kunnen doen, heeft de klachtenfunctionaris ruimte nodig om te handelen: professionele autonomie. Dat houdt in dat de klachtenfunctionaris zijn eigen koers moet kunnen varen: niemand in de organisatie is zijn opdrachtgever als het gaat over de aanpak van individuele klachtenbehandeling. Hij moet zich vrij voelen om een signaal af te geven zonder te hoeven vrezen voor zijn baan. De klachtenfunctionaris moet een directe lijn naar het hoogste managementniveau hebben om de signalen af te kunnen geven, die hij noodzakelijk vindt. Dat betekent niet dat de Raad van Bestuur ook de hiërarchische leidinggevende van de klachtenfunctionaris moet zijn. Die rol kan heel goed door iemand anders vervuld worden, zolang de professionele autonomie maar is vastgelegd.

In de ideale situatie heeft de klachtenfunctionaris geen andere functie bij dezelfde instelling. In kleine instellingen met weinig klachten zijn vaak maar weinig uren beschikbaar voor de klachtenfunctionaris. Een combinatiefunctie komt in de praktijk dan ook regelmatig voor.

In die gevallen is het belangrijk dat de twee functies inhoudelijk niet met elkaar botsen.

Detachering klachtenfunctionarissen

Sommige organisaties kiezen ervoor om een klachtenfunctionaris van buiten in de arm te nemen. De houding en werkwijze van een gedetacheerde klachtenfunctionaris is niet anders dan die van een klachtenfunctionaris die in dienst is. Voor een gedetacheerde klachtenfunctionaris is het echter iets gemakkelijker om de onafhankelijkheid te bewaren, omdat het bij een klacht nooit gaat om collega's. De 'last' van het werknemerschap: je voegen naar de hiërarchie, loyaliteitsgevoelens aan de eigen organisatie speelt geen rol. Met de keuze voor een klachtenfunctionaris van buiten de organisatie geeft een instelling aan cliënten het signaal dat zij het belangrijk vindt om elke zweem van belangenverstremgeling bij klachtenbemiddeling te voorkomen.

Over Quasir

Vanaf 1987 heeft Quasir een schat aan kennis en ervaring opgebouwd op het gebied van klachtbehandeling. De expertise ligt op het vlak van bemiddeling, omgaan met patiëntenfeedback, bevorderen van verbetering van kwaliteit van zorg en dienstverlening en cliëntentevredenheid. Meer informatie is terug te vinden op de website www.quasir.nl. U kunt hier ook opleidingen en trainingen vinden voor klachtenfunctionarissen en het management in de zorg en welzijn. Verder kunt u Quasir volgen op sociale media zoals Twitter, Facebook en LinkedIn.