

“Goede uniforme klachtenbemidde

O ja, de Wkkgz... Voor veel zorgverleners blijft het een ver-van-mijn-bed-show. Maar vanaf januari gaat de nieuwe regeling voor klachten en geschillen in werking. Een belangrijke verandering: elke zorgaanbieder moet zich verplicht aansluiten bij een erkende geschilleninstantie. Want daar kunnen patiënten voortaan een onopgeloste klacht én schadeclaim indienen. De net opgerichte Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) vormt de eerste erkende geschilleninstantie voor huisartsen en apothekers.

De SKGE komt voort uit de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland (SKHZN). De bekendste en door minister van VWS Edith Schippers als best practice benoemde klachtenregeling in Nederland. Een derde van alle huisartsen is aangesloten. Op verzoek van onder meer de Landelijke Huisart-

sen Vereniging (LHV) en InEen is de SKHZN nu omgevormd tot Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. Aanleiding voor deze transformatie is de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Hoe zit het ook alweer precies met die wet? “Veel zorgverleners horen de klok wel luiden, maar weten niet waar de klepel hangt”, merkt Jiske Prinsen, directeur van de SKGE. Vandaar dat ze de nieuwe route van een klacht graag nog eens toelicht.

“Idealiter begint klachtenbemiddeling laagdrempelig. Gewoon met een open één-op-één gesprek tussen zorgaanbieder en patiënt. Lost dat niks op, dan kan de patiënt een klachtenfunctionaris inschakelen. Volgens de wet zijn alle zorgaanbieders verplicht om over een klachtenfunctionaris te beschikken. De functionaris gaat schriftelijk, telefonisch of face to face met beide personen in gesprek om tot een oplossing te komen. Blijft zelfs dan resultaat uit, dan komt de geschillencommissie mogelijk om de hoek kijken. De patiënt kan de klacht, dan een geschil, ter beoordeling neerleggen bij de geschilleninstantie. Aan het geschil kan ook een claim tot 25.000 euro worden gekoppeld. De geschillencommissie zal beide partijen eerst opnieuw via bemiddeling tot elkaar proberen te brengen. Lukt dat niet, dan volgt grondig onderzoek. De uitspraak van de geschillencommissie met eventuele schadetoekenning is juridisch bindend.”

Klachtenfunctionarissen

De SKGE faciliteert klachtenfunctionarissen en heeft twee erkende geschillencommissies onder haar hoede, één voor huisartsen en één voor apothekers. “Huisartsen en apothekers die zich aansluiten bij SKGE kunnen er dus van op aan dat klachten en geschillen kwalitatief goed en volgens de nieuwe regels worden afgehandeld”, aldus Prinsen. “Over de nieuwe wet hoeven ze zich verder geen kopzorgen te maken.” Klachtenfunctionarissen zijn overigens ook buiten de SKGE te vinden, bijvoorbeeld in loondienst bij een zorgaanbieder. De stichting werkt wel aan een landelijke netwerk van klachtenfunctionarissen voor meer uniformiteit in de bemiddeling. Prinsen: “We gaan aan intervisie en scholing doen. Door van elkaar te leren, tillen klachtenfunctionarissen hun werk en uiteindelijk de zorg naar een nog hoger peil. En dat is de intentie van deze nieuwe wet.”

Uniformiteit

Meer kwaliteit bereik je volgens de SKGE om te beginnen met landelijke uniformiteit. Bij zowel de klachten- als geschillenregeling. En uiteraard voldoende deskundigheid bij klachtenfunctionarissen en commissieleden. Voorzitters hebben allemaal een stevige juridische achtergrond.

Jost van Duurling, rechter aan het Hof van Arnhem, is benoemd tot voorzitter van de Raad van Toezicht. Hij licht toe: “Door standaardisatie en uniformiteit van procedures wil de stichting



Jiske Prinsen: “Werk je als zorgaanbieder volgens de richtlijnen, dan mag je erop vertrouwen dat een claim niet zomaar wordt toegekend door een stevige geschillencommissie met veel knowhow.”

ling voorkomt onvrede en claims”

de kwaliteit van klachtenbemiddeling bevorderen. Patiënten en zorgaanbieders zijn ervan verzekerd dat een klacht overal in Nederland op basis van de juiste afwegingen en argumenten wordt afgehandeld. Met de stichting bouwen we bovendien jurisprudentie op. Deze draagt bij aan de deskundigheid van klachtenfunctionarissen en commissieleden. Iedereen komt sterker in zijn schoenen te staan. Ook zorgaanbieders leren van uitspraken die we regelmatig publiceren. Daardoor kunnen klachten worden voorkomen.”

Ongerustheid

Het feit dat de Wkkgz patiënten de kans biedt om op een laagdrempelige manier een schadeclaim in te dienen, zorgt

SKGE overigens erkend en betaalt een toegekende claim onder de polisvoorwaarden uit.”

Van Duurling ziet ook voordelen aan het doembeeld van de claim. “Het klinkt gek, maar juist de mogelijkheid kan claims voorkomen. In de wetenschap dat je een claim boven het hoofd hangt, doe je toch wat meer je best om zoveel mogelijk effort in een klacht te steken. Want wacht eens even, die klacht kan jou ook pijn doen.”

Net als bij de huidige klachtenregeling denkt de SKGE ook onder de nieuwe geschillenregeling meer dan negentig procent van de zaken op te lossen door bemiddeling. “Laagdrempelige oplossingen zijn in ieders belang en staan of

*De mogelijkheid om een claim
in te dienen was er altijd al
via de burgerlijk rechter of verzekeraar*

volgens Jiske Prinsen voor ongerustheid onder zorgaanbieders. “Ik begrijp die angst. Alleen, die mogelijkheid om een claim in te dienen was er altijd al via de burgerlijk rechter of verzekeraar. De geschillencommissie maakt de procedure ietsje laagdrempeliger. Maar dat maakt het nog steeds niet gemakkelijk. Er moet een causaal verband zijn tussen het handelen van de zorgaanbieder en de veronderstelde schade. Werk je als zorgaanbieder volgens de richtlijnen, dan mag je erop vertrouwen dat een claim niet zomaar wordt toegekend door een stevige geschillencommissie met veel knowhow. Een mogelijke oplossing van claims zou wel eens tijdelijk van aard kunnen zijn. De VvAA heeft de

vallen met een goede klachtenregeling. Vaak gaat het niet eens om wie er gelijk heeft. Het vertrouwen moet opnieuw worden hersteld. Dat doe je door goed te luisteren, proberen te achterhalen wat het probleem achter de geuite klacht is. En die onvrede weghalen.”

Van Duurling: “Daarvoor heb je een onafhankelijke *judge of the peace* nodig. Een klachtenfunctionaris vraagt aan beide partijen of ze bereid zijn in gesprek te gaan. Op die vraag moet je als zorgverlener altijd ‘ja’ zeggen. Want geschillen beslechten komt vaak neer op emoties rationaliseren. Een goed gesprek in een vroeg stadium kan de boel de-escaleren. Dat betekent niet alleen ‘sorry’ zeggen, maar ook afspraken



Jost van Duurling: “Geschillen beslechten komt vaak neer op emoties rationaliseren. Een goed gesprek in een vroeg stadium kan de boel de-escaleren.”

maken over hoe het in de toekomst beter kan. Daarmee haal je onvrede weg. Doe je dat niet, dan blijft die wond maar door etteren.” <<

Tekst: Ingrid Beckers