

Lagerhuis-formule brengt bezieling op jubileumdag

Derde lustrum toont volwaardige positie VKIG

Het was een uiterst levendige middag. En dat lag niet alleen aan het afwisselende programma. Op deze jubileumviering van het VKIG leefde de inhoud daadwerkelijk bij de aanwezigen. Er was duidelijk bezieling. Vanuit totaal verschillende disciplines hoorden we uiteenlopende opvattingen over de zorg. Mede dankzij de humoristische discussieleider stelden debaters zich van hoog tot laag kwetsbaar op. Met als resultaat



veel stof tot nadenken. En goed inzicht in de visies die momenteel in het werkveld leven. De weldadige muziek op het einde van de middag deed de rest. Het vormde samen met het Italiaanse buffet een verfijnde finale. We blikken terug op een feestelijk totaalgebeuren.

'De aanwezigen gaan de gezamenlijke zoektocht aan naar antwoorden op vakinhoudelijk vragen,' zo luidde de aankondiging van 'het Lagerhuis'. 'Kom halen, maar kom vooral ook brengen.' En zo geschiedde. We zaten op 23 april 2009 met zo'n 150 mensen in de Isala klinieken, locatie Sophia te Zwolle. Het overgrote deel hiervan zat in de zaal, waar prominent een microfoon opgesteld stond. Daarnaast zaten 22 personen op het podium, in het panel van 'het Lagerhuis'. In de jury zat onder andere Maaïke Wijnhoud, beleidsmedewerker van VWS.

Brede afvaardiging in Lagerhuis-panel

De lustrumcommissie had duidelijk werk van de selectie gemaakt. De panelleden van het Lagerhuis vertegenwoordigden zoveel mogelijk instellingen, beroepsgroepen en organisaties waar klachtenfunctionarissen mee te maken hebben. Er waren artsen, juristen, directeuren, een voorzitter van de raad van bestuur en een inspecteur van VWS. Maar ook leden of medewerkers van klachtencommissies, cliëntenraden, stichtingen als SOKG, ACTIZ, Zorgbelang, MediRisk en van organisaties als TNO en Kies Beter. En natuurlijk deed ook de VKIG zelf mee.

Zes stellingen kwamen aan bod. De zaal, die grotendeels uit klachtenfunctionarissen bestond, mocht ook mee discussiëren. En niet te vergeten haar stem laten horen. Met een groen of een rood vel papier. Al met al een hele klus om dit debat in goede banen te leiden. Gelukkig draaide huisarts Roel Rischen er zijn hand niet voor om. Hij stal de show met zijn geweldige humor.

Verdeeldheid over effecten van marktwerking

'Marktwerking in de zorg genereert klachten' lanceerde het debat. Meteen een stelling die veel verdeeldheid opriep.

Enerzijds werkt concurrentie een zekere kwaliteitsbevordering in de hand. Er zijn minder klachten want 'de klant is koning'. Anderzijds, zo meldde een panellid, staat juist een lage klachtendrempel voor een streven naar kwaliteit. En zo kunnen veel klachten staan voor een goede instelling en zorgen voor klantenbinding.

Maar de feitelijke discussie ging dieper. Kun je commerciële en maatschappelijke doelstellingen eigenlijk wel aan elkaar koppelen? Gaan winst en welzijn überhaupt wel samen? Een panellid verwoordde het met 'toen de zorg een product werd, was de zorgzaamheid ver te zoeken'. Het was een open debat met veel voors en tegens.



Eensgezindheid over 'lijstjes' en 'klachtencommissies'

In andere stellingen, zoals 'De Lijstjes van Elsevier en AD kloppen niet', vonden de zaal en het panel elkaar helemaal. Men was unaniem van mening dat de lijstjes weliswaar niet kloppen, maar wel werken! In die zin moet je ze absoluut serieus nemen. Er gaat wel degelijk een prikkel van uit, zeker als je onderaan staat. Met een knipoog naar RTL werd lachend over 'Ranking the hospitals' gesproken. Maar de ondertoon was serieus. Het liefst horen we de klachten toch direct van de patiënten, en niet via lijstjes in de media. Ook de provocatieve stelling 'Het beste in de komende wetgeving is dat klachtencommissies niet langer verplicht zijn' werd unaniem verworpen. Dat klachtencommissies beter kunnen functioneren is duidelijk. Maar de klager moet diverse mogelijkheden houden om zijn verhaal te doen: zowel via de klachtenopvang als via de klachtencommissie. Iedereen stemde voor een zo breed mogelijke kwaliteitsaanpak.

Verrassende reacties op wettelijke verplichting

Ronduit verrassend was het verschil van mening op 'Een klachtenfunctionaris is wettelijk verplicht'. Daar waar de zaal het op één stem na eens was met de stelling, liepen de meningen van het panel uiteen. Niet iedereen was onverdeeld enthousiast. De wet moet voorwaardenscheppend zijn, dat wel. Dus klachtenopvang verplichten is goed. Maar de vorm waarin is aan de instellingen zelf. Dit voorkomt verstarring. Voorstanders zien juist het aanstellen van een klachtenfunctionaris als middel om tot een systematisch goede klachtenopvang te komen. Geen starre eisen maar een uniforme basis. In de praktijk blijken de normen namelijk nogal eens te verschillen. Na afloop van het debat gingen de informele gesprekken hierover nog volop door. Temeer daar diezelfde dag elders in het land een veldraadpleging over de nieuwe wet plaatsvond.

Interessante visies op cultuur

Wat het debat ook boeiende discussie bezorgde was de stelling: 'Hoe meer klachten, des te beter de instelling'. Ging het nu om 'meer klachten' of 'meer geleerd van klachten'? Of, zoals een ander zei: 'Je kan veel van klachten leren, maar waar het om gaat is of je het geleerde ook implementeert.' Iemand anders vond de kern eerder: 'hoe meer variëteit aan klachten, hoe beter de instelling', want dat gaf aan of de instelling wat deed met de klachten.

Tot slot was waren de sancties aan de orde. 'Voor onveilig gedrag in de zorg moeten boetes worden opgelegd' was de stelling. Moeten we fouten op de werkvloer ook beboeten? Wie ga je dan voor wat beboeten, want een incident staat bijna nooit op zich. Een panellid hield een warm pleidooi voor een open cultuur. Straf kan een prikkel zijn om geen melding van fouten meer te maken. Ze pleitte voor bespreekbaarheid van menselijk falen. Dat heeft meer waarde dan het rendement van straf. Waarvoor luid applaus uit de zaal.

Van hoofd naar hart en buik

En toen was het tijd om te 'zakken'. Van hoofd naar hart, van debatteren naar musiceren. Met een oorstrelend concert dat ons meevoerde op een muzikale reis langs onze emoties. Tijdens dit half uur verstomden alle woorden. Het werd opvallend stil, zowel in de zaal als in onze hoofden. Om aansluitend onze buiken te voeden met een overheerlijk Italiaans buffet. En tussendoor konden we ons door twee ludieke speedcoaches laten inspireren. Ze hadden als motto 'van doormodderen naar doorbreken'.

Een toepasselijk thema nu de VKIG zelf het doormodderen achter zich heeft gelaten. Want op het eind van deze lustrumdag, die een gezamenlijke zoektocht was naar antwoorden, kunnen we ons unaniem scharen achter de stelling: 'de VKIG bekleedt anno 2009 een volwaardige positie in het professionele werkveld van de zorg'.

