

Van klacht naar kracht

klachtenopvang en -bemiddeling in de zorgsector

Beroepsprofiel

september 2007



colofon

september 2007

Het beroepsprofiel 'Van klacht naar kracht' is een uitgave van de VKIG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg). Het is de verkorte, externe versie van het uitgebreide beroepsprofiel (kernprofiel en varianten) zoals vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van de VKIG op 26 april 2007. De tekst is opgesteld met ondersteuning van het SOKG expertisecentrum klachtenmanagement zorg. Deze uitgave kwam mede tot stand door sponsoring van MediRisk.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de VKIG.

Meer informatie en bestelling:

VKIG bureau

Website: www.vkig.nl

E-mailadres: info@VKIG.nl

Telefoon: 033-4807473

KvK : ingeschreven onder nummer 40482919

Beroepsprofiel Klachtenopvang en -bemiddeling zorgsector

Voorwoord

De VKIG zet zich als beroepsvereniging in voor erkenning van het beroep 'klachtenopvang en –bemiddeling' in de zorgsector.

Aan de leden biedt de VKIG instrumenten voor een goede positionering en uitoefening van de functie.

Een beroepsprofiel is daarbij een belangrijke basis.

Voortbouwend op dit beroepsprofiel werkt de VKIG samen met anderen aan professionalisering van het beroep en een gecertificeerde beroepsuitoefening.

Met trots presenteert de VKIG dit geheel herziene beroepsprofiel 'klachtenopvang en –bemiddeling zorgsector'.

In deze externe versie van het beroepsprofiel is de kern omschreven van de functie, die in de praktijk vele specifieke varianten kent.

De VKIG heeft het voornemen in de toekomst verder te bouwen aan de professionalisering van het beroep en aan een gedegen uitoefening van de functie van 'klachtenopvang en –bemiddeling' in de zorgsector.

Deze functie is een belangrijke pijler van het klachtenmanagement door zorgaanbieders. Opvang en bemiddeling bevorderen een respectvolle omgang met zorggebruikers, realisering van de rechten van cliënten en een goede samenwerking tussen cliënt en hulpverlener.

Opvang en bemiddeling dragen ook bij aan kwaliteit van zorg en het voorkomen van onnodige belasting waarmee een formele klachtenprocedure gepaard gaat.

De kracht van een klacht optimaal benutten.

Dat is dé uitdaging voor eenieder die deze functie in de praktijk beoefent. Dat geldt als opdracht voor degenen die zich inzetten voor professionalisering van het beroep.

De VKIG levert met dit beroepsprofiel daaraan haar bijdrage.



Beroepsprofiel Klachtenopvang en -bemiddeling zorgsector

Inleiding

De functie van 'klachtenopvang en –bemiddeling' wordt in de praktijk in vele varianten en met vele 'gezichten' uitgevoerd. De variatie hangt samen met factoren als de historie en cultuur van een specifieke sector, de positie van de cliënt in deze sector, het belang dat men hecht aan klachtenmanagement en beschikbare middelen.

De wezenlijke kern en kracht van de functie is de laagdrempelige, snelle, adequate en oplossingsgerichte benadering van de individuele klacht, waarbij het cliëntenbelang richtinggevend is. De functie leidt tot een effectief resultaat voor alle betrokkenen: cliënten, zorgaanbieder en medewerkers.

Dat is de gezamenlijke noemer van de vele variaties die de functie in de praktijk kent. De kracht van een klacht wordt optimaal benut.

In deze brochure treft u het **kernprofiel** aan van de functie 'klachtenopvang en –bemiddeling'.

In dit kernprofiel zijn de doelen, de positie, de taken en de vereisten voor een professionele uitvoering van de functie beschreven.

Het kernprofiel geeft ook aan waar de VKIG naar streeft bij de verdere professionalisering tot een gecertificeerde beroepsuitoefening.

Het kernprofiel is de basis van **drie varianten** die de VKIG onderscheidt: klachtenbemiddelaar, klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon.

De klachtenbemiddelaar vult de functie in vanuit de positie tussen cliënt en zorgverlener, tussen klager en aangeklaagde.

De klachtenfunctionaris doet dit vanuit een positie die kan verschuiven van 'naast' naar 'tussen' betrokkenen.

De vertrouwenspersoon staat vooral naast en achter de cliënt.

De doelen waarmee allen de functie vervullen zijn – met accentverschillen – dezelfde.

De VKIG heeft intern een beschrijving van de varianten opgesteld en wil deze in de toekomst nog verder uitwerken.

De VKIG heeft bovendien de intentie om met belanghebbenden vanuit verschillende sectoren van de zorg te komen tot **sectorspecifieke functieprofielen**, uitgaande van dit kernprofiel.

Bij het opstellen van het kernprofiel en de daarbij gebruikte begrippen volgt de VKIG de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (2004). De in deze richtlijn opgenomen begrippen zijn in deze brochure in de bijlage opgenomen.



Beroepsprofiel Klachtenopvang en -bemiddeling zorgsector

Kernprofiel

Hieronder wordt het beroep omschreven zoals dat in brede zin kan worden uitgeoefend: het zogenoemde kernprofiel.

In de praktijk zijn accenten mogelijk door keuze voor bepaalde doelen, doelgroepen, resultaatgebieden e.d. Deze accenten hangen mede samen met de positie van de cliënt (afhankelijkheidsrelatie) en de stand van ontwikkeling van het klachtenmanagement in een bepaalde sector of bij een bepaalde zorgaanbieder.

Afgeleid van het kernprofiel onderscheidt de VKIG momenteel drie basisvarianten:

- klachtenbemiddelaar
- klachtenfunctionaris
- vertrouwenspersoon

Het kernprofiel is conform de FWG-systematiek beschreven op basis van de volgende elementen:

1. doelen van de functie
2. doelgroepen
3. positionering
4. uitgangspunten
5. resultaatgebieden en kernactiviteiten (taken)
 - a. eerste opvang, informatie en/of advies bij vragen en klachten van cliënten en hun naasten
 - b. bijstand bij de afhandeling van klachten van cliënten en hun naasten
 - c. bemiddeling bij klachten van cliënten
 - d. toerusting van collectiviteiten van cliënten en hun naasten
 - e. toerusting van individuele aangeklaagden en/of collectiviteiten van zorgverleners
 - f. signalering als bijdrage aan structurele verbetering en beleidsontwikkeling wat betreft de positie van cliënten en de kwaliteit van zorg
 - g. advisering en beleidsontwikkeling inzake klachtenmanagement
 - h. uitvoering van met de functie/resultaatgebieden samenhangende voorwaardenscheppende en organisatorische taken
6. bevoegdheden, plichten en rechten (voorwaarden)
7. functie-eisen

Bovenstaande elementen zijn in de hierna volgende pagina's uitgewerkt.

In het kader van de professionalisering van het beroep werkt de VKIG het kernprofiel en de basisvarianten uit in kerncompetenties en opleidingsprofielen. Deze dienen mede als basis om tot een certificering van opleidingen en van het beroep te komen.

1. Doelen van de functie 'klachtenopvang en –bemiddeling zorgsector'

De doelen van de functie zijn:

- Bevorderen van het herstel van de relatie c.q. van de oplossing van problemen tussen cliënt/zorggebruiker en zorgverlener/zorgaanbieder.
- Bijdragen aan de (verbetering van de) kwaliteit van zorg, op basis van informatie uit klachten.
- Bevorderen van de kwaliteit van het klachtenmanagement in brede zin.
- Versterken van de (rechts)positie van de individuele cliënt.

2. Doelgroepen

De doelgroepen zijn:

- De cliënten van specifieke zorgaanbieders, hun wettelijk vertegenwoordigers alsmede hun naasten.
- De zorgaanbieder(s) en de voor deze werkzame zorgverleners en leidinggevenden.

3. Positionering

Plaats in de organisatie

De met de klachtenopvang en –bemiddeling belaste functionaris ressorteert direct onder de algemene leiding van de organisatie waarvoor de functionaris werkzaam is (Raad van Bestuur of bestuur/bureaudirectie beroepsorganisatie).

Opdrachtgeverschap

Bij de functie-uitoefening is sprake van professionele autonomie. De functionaris draagt een eigen verantwoordelijkheid; zorgaanbieder, aangeklaagde en cliënt hebben niet de status van opdrachtgever.

De functionaris voert zijn werkzaamheden uit binnen de kaders van professioneel verantwoord handelen, het afgesproken protocol en overeenkomsten met de zorgaanbieder.

Uitvoering in combinatiefunctie

Wanneer de functionaris de functie van klachtenopvang en/of –bemiddeling vervult in combinatie met andere werkzaamheden bij of voor de organisatie van de zorgaanbieder(s), dient deze combinatie verenigbaar te zijn met de uitgangspunten en kernactiviteiten die gelden voor de functie 'klachtenopvang en –bemiddeling'.

4. Uitgangspunten

Bij de uitoefening van de functie gelden als uitgangspunten:

- een open en onafhankelijke opstelling
- niet uitspreken van een oordeel
- optreden als procesbegeleider; niet optreden als woordvoerder
- zo mogelijk bevorderen van herstel van de relatie en het vertrouwen
- uitgaan van de eigen zeggenschap en mondigheid van zowel de cliënt/klager als de zorgverlener/aangeklaagde
- respecteren van de wensen en doelen van de cliënt/klager en de zorgverlener/aangeklaagde
- niet treden in de eigen verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen
- respecteren van de privacy van bij de afhandeling van klachten betrokkenen

5. Resultaatgebieden en kernactiviteiten

Met betrekking tot de functie van 'klachtenopvang en –bemiddeling' is sprake van een diversiteit aan resultaatgebieden en daarmee samenhangende kernactiviteiten of taken. Afhankelijk van de reikwijdte van de functie worden deze door een specifieke functionaris al dan niet vervuld.

Als mogelijke resultaatgebieden worden onderscheiden:

- a. eerste opvang, informatie en/of advies bij vragen en klachten van cliënten en hun naasten
- b. bijstand bij de afhandeling van klachten van cliënten en hun naasten
- c. bemiddeling bij klachten van cliënten
- d. toerusting van collectiviteiten van cliënten en hun naasten
- e. toerusting van individuele aangeklaagden en/of collectiviteiten van zorgverleners
- f. signalering als bijdrage aan structurele verbetering en beleidsontwikkeling wat betreft de positie van cliënten en de kwaliteit van zorg
- g. advisering en beleidsontwikkeling inzake klachtenmanagement
- h. uitvoering van met de functie/resultaatgebieden samenhangende voorwaardenscheppende en organisatorische taken

De nadere omschrijving van deze gebieden van de functie is uitgewerkt in kernactiviteiten en beoogd resultaat.

a. eerste opvang, informatie en/of advies bij vragen en klachten van cliënten en hun naasten

- is rechtstreeks bereikbaar voor individuele cliënten en hun naasten met vragen of klachten over de zorg en hoort hun verhaal aan
- verkent met de cliënt diens vraag of verzoek (klacht en doelen bij klachtenafhandeling)
- verzamelt zonedig relevante algemene informatie ter beantwoording van vragen of verzoeken
- geeft relevante informatie/advies aan de cliënt, desgewenst ook schriftelijk
- geeft (juridisch-technische) informatie over de werking van klachtenprocedures
- verwijst zonedig de cliënt naar relevante andere instanties die zijn vraag/verzoek kunnen beantwoorden

Resultaat:

De cliënt/klager heeft zijn verhaal kunnen doen. Hij heeft een voor zijn vraag of klacht bruikbaar en juist antwoord/advies of een juiste verwijzing ontvangen.

b. bijstand bij de afhandeling van klachten van cliënten en hun naasten

- analyseert in samenspraak met de cliënt de klacht
- bespreekt met de cliënt de (mogelijke) aanpak van diens onvrede/klacht (doelen, bijdrage van diverse betrokkenen e.d.)
- informeert de cliënt over de eigen functie en maakt afspraken over de bijdrage van diverse betrokkenen aan de afhandeling van de klacht
- geeft samen met de cliënt of in overleg met deze uitvoering aan de afgesproken bijdrage
- bespreekt met de cliënt de afsluiting van het traject van afhandeling van diens klacht

Resultaat:

De cliënt/klager heeft een zodanige bijstand ontvangen dat hij in staat is om zijn klacht op de juiste wijze en op de juiste plaats in te (doen) brengen.

De cliënt kent de wegen die hem openstaan bij de aanpak van zijn klacht.

c. bemiddeling bij klachten van cliënten

- verkent in contact met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling
- draagt zorg voor een juiste inrichting van de bemiddeling
- geeft uitvoering aan een passende en met partijen afgestemde vorm van bemiddeling
- draagt zorg voor afronding van de bemiddeling inclusief een eventuele overdracht aan andere betrokkenen

Resultaat:

Klager en aangeklaagden hebben inzicht in elkaars positie en intenties. Op basis daarvan vindt zo mogelijk en desgewenst herstel van de relatie, afronding van de behandelrelatie en/of oplossing van problemen plaats.

**d. toerusting van collectiviteiten van cliënten en hun naasten
(betreft patiëntenrechten, klachtrecht en optreden als klager)**

- draagt zorg voor ontwikkeling van algemene informatie over de (rechts)positie van de cliënt in de (specifieke sector van) zorg
- draagt zorg voor aanpassing c.q. beschikbaarstelling van specifieke informatie over bepaalde aspecten van de (rechts)positie, afhankelijk van gesignaleerde behoeften
- draagt zorg voor bekendmaking en verspreiding van de informatie aan de relevante doelgroepen op de plaatsen waar zij zich bevinden
- verzorgt activiteiten ter toerusting van cliënten en/of hun naasten bij het effectief aan de orde stellen van onvrede

Resultaat:

Cliënten en/of hun naasten zijn op de hoogte van hun (rechts)positie of weten waar zij zonedig de informatie hierover kunnen vinden. Zij hebben inzicht in de wijze waarop zij eventuele onvrede aan de orde kunnen stellen.

**e. toerusting van individuele aangeklaagden en/of collectiviteiten van zorgverleners
(betreft patiëntenrechten, klachtrecht, omgang met klagers en optreden in klachtenprocedures, leren van klachten).**

- biedt desgevraagd (eerste) opvang, informatie, advies en/of bijstand aan bij een klacht betrokken zorgverleners, met inachtneming van de vergelijkbare rol t.o.v. de klager
- verzorgt zonedig de toerusting van en bijstand aan individuele aangeklaagden of verwijst hiervoor naar geëigende instanties
- verzorgt deskundigheidsbevordering voor groepen van zorgverleners en leidinggevenden inzake aspecten van klachtenmanagement en inzake patiëntenrechten

Resultaat:

Individuele aangeklaagden beschikken over de informatie en bijstand die nodig is om effectief met een specifieke klacht om te kunnen gaan. Een breed scala van zorgverleners is zodanig toegerust, dat zij kennis hebben van de (rechts)positie van cliënten in de zorg. Zij hebben handvatten aangereikt voor de effectieve omgang met klagers en de door deze geuite onvrede.

f. signalering als bijdrage aan structurele verbetering en beleidsontwikkeling wat betreft de positie van cliënten en de kwaliteit van zorg

- analyseert bij elk verzoek en elke klacht of er mogelijk sprake kan zijn van een structureel knelpunt
- brengt bij de betrokken verantwoordelijken, met inachtneming van de privacy van betrokkenen, de signaalinformatie in
- doet zonodig extern melding van ernstige situaties met een structureel karakter indien de betrokken verantwoordelijken in gebreke blijven
- analyseert, in samenspraak met relevante betrokkenen, op basis van de beschikbare kennis van de zorg en de (rechts)positie van cliënten en zorgverleners op welke punten aanvullend beleid inzake de zorg gewenst is
- geeft gevraagd en ongevraagd advies over bijzondere aandachtspunten voor beleid in de zorg

Resultaat:

Knelpunten in de (rechts)positie van cliënten en van zorgverleners alsmede in de kwaliteit van de zorg zijn bekend gemaakt bij de ter zake verantwoordelijken en degenen die mede belang hebben bij kennis van deze knelpunten.

g. advisering en beleidsontwikkeling inzake klachtenmanagement

- analyseert op basis van de feitelijke afhandeling van klachten welke verbeteringen mogelijk zijn
- evalueert, in samenspraak met relevante betrokkenen, periodiek het klachtenmanagement bij/door de zorgaanbieder
- adviseert gevraagd en ongevraagd het verantwoordelijke management over het te voeren beleid inzake klachtenmanagement
- ontwikkelt, in samenspraak met relevante anderen, voorstellen voor verbetering van het klachtenmanagement

Resultaat:

Knelpunten in het klachtenmanagement van/bij de zorgaanbieder zijn bekend gemaakt bij de ter zake verantwoordelijken. Er is sprake van een systematische evaluatie en ontwikkeling van beleid inzake klachtenmanagement.

h. uitvoering van met de functie/resultaatgebieden samenhangende voorwaardenscheppende en organisatorische taken

Naast deze resultaatgebieden en de daarbij genoemde kernactiviteiten is sprake van enkele voorwaardenscheppende activiteiten. Deze dienen om de genoemde resultaatgebieden naar behoren te kunnen realiseren.

De voorwaardenscheppende activiteiten in samenhang met de functie zijn:

- bijdragen aan de bekendmaking van en afstemming rond de functie (p.r. en relatiebeheer)
- regelen van de bereikbaarheid en continuïteit van de klachtenopvang en -bemiddeling
- bijhouden van de klachtdossiers
- verzorgen van de klachtenregistratie
- verzorgen van klachtenrapportages
- verantwoording afleggen over de uitvoering van taken: inhoudelijk en qua tijdsbesteding
- deelname aan werkoverleg, overdracht e.d. inzake de afhandeling van klachten
- bijhouden van de sociale kaart van het klachtrecht en evt. de zorg
- bijhouden van relevante ontwikkelingen inzake patiëntenrechten en klachtrecht c.q. de voor de functieervulling vereiste kennis en vaardigheden

Resultaat:

De organisatie rondom de uitvoering van de functie en de voorwaarden voor uitvoering van de functie, mede in samenhang met voor het klachtenmanagement relevante aanpalende functies, zijn geregeld.

6. Bevoegdheden, plichten en rechten van de functionaris

Deze zijn te beschouwen als de voorwaarden voor uitoefening van de functie 'klachtenopvang en –bemiddeling'.

Bevoegdheden van de functionaris zijn:

- onbelemmerde toegang tot cliënten, met inachtneming van de huisregels
- het - met instemming van de cliënt/klager - verwerven van nadere informatie over de toedracht van een klacht
- het - met instemming van de cliënt/klager - inzien en zonodig kopiëren van relevante documenten en andere 'gegevensdragers'
- het - met instemming van de cliënt/klager - raadplegen van personen die bij de ingediende klacht en de eventuele oplossing daarvan een rol (kunnen) spelen
- het betreden van alle relevante ruimten bij de (instellingen verbonden aan de) zorgaanbieder, met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy en met respect voor het belang van de voortgang van het primaire zorgproces
- het op diens verzoek adviseren en bijstaan van klager en/of de aangeklaagde in diens contacten ter afhandeling van een klacht
- het verzoeken aan zorgverleners/leidinggevenden c.q. aangeklaagden om binnen bepaalde termijnen een bijdrage aan de afhandeling van een klacht te leveren
- het (doen) registreren van gegevens over klager, aangeklaagde en de afhandeling van de klacht
- het leveren van (periodieke) klachtenoverzichten aan de zorgaanbieder en andere belanghebbenden conform de daarover mede in samenhang met de privacy van betrokkenen gemaakte interne afspraken
- het gevraagd en ongevraagd adviseren van zorgverleners en leidinggevenden over hun omgang met onvrede van cliënten en hun naasten
- het gevraagd en ongevraagd adviseren van de zorgaanbieder over zaken in samenhang met de positie van cliënten, de kwaliteit van zorg en het klachtenmanagement

De **plichten** in samenhang met de functie zijn:

- Geheimhoudingsplicht
De functionaris is tegenover niet bij de afhandeling van een onvrede of klacht betrokken personen gehouden aan geheimhouding, behoudens situaties waarin sprake is van een wettelijke plicht tot het verstrekken van informatie aan derden, van een conflict van plichten of van toestemming van de direct belanghebbende(n).
De functionaris waarborgt, binnen het kader van uitoefening van zijn functie, de privacy van de bij de afhandeling van een klacht betrokkenen.
- Meldingsplicht
De functionaris heeft de plicht om in het voorkomende geval de zorgaanbieder te informeren zodat deze kan voldoen aan diens wettelijke (meldings)plichten.
De klachtenfunctionaris heeft bij bepaalde klachten de plicht om deze onder de aandacht te brengen van de verantwoordelijk leidinggevende, zonodig van de Raad van Bestuur.

Het betreft in het bijzonder klachten waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard, ernstige tekortkomingen in de omgang met de cliënt en/of bedreigingen voor de veiligheid van zorgverleners en/of cliënten.

- Toestemmingsplicht
De functionaris is gehouden aan toestemming van de betrokken cliënt/klager alvorens hij informatie verwerft en inziet en alvorens hij actie onderneemt in het kader van de afhandeling van de onvrede of klacht.
Ingeval van inzage in de dossiergegevens van een overleden cliënt is de functionaris gehouden aan toestemming van de dossiervoerende zorgverlener(s).
- Medewerking aan eigen klachtenregeling
Wanneer een cliënt of een andere betrokkene een klacht over het optreden van de functionaris inbrengt, geeft de functionaris medewerking aan een goede afhandeling van deze klacht.
- Dossiervoering en registratie
De functionaris houdt over de bij hem ingediende klachten en de afhandeling van deze klachten een dossier bij. Hij voorziet ook in de systematische registratie van kerngegevens over klachten en de afhandeling hiervan.

Aan het beroep c.q. de uitoefening van de functie zijn als **rechten** verbonden:

- het verkrijgen van informatie over relevante ontwikkelingen en over de organisatie van de betrokken zorgaanbieder(s), over de door deze verleende zorg, de klachtenregeling van de zorgaanbieder en over verdere zaken die van belang zijn om de functie in relatie tot deze zorgaanbieder en de aan deze verbonden cliënten en zorgverleners op behoorlijke wijze te kunnen uitoefenen
- het kunnen beschikken over een representatieve werk- en ontvangstruimte waarbij de privacy van de bij de afhandeling van een klacht betrokken personen is gewaarborgd
- het beschikbaar hebben van faciliteiten ter bekendmaking van de functie aan belanghebbenden
- het kunnen beschikken over overige middelen die noodzakelijk zijn ter uitoefening van het beroep op een redelijk niveau en conform de met de werkgever overeengekomen functiebeschrijving
- honorering conform het niveau van de functie en de in de sector geldende maatstaven

7. Functie-eisen

Kennis

- tenminste HBO denk- en werkniveau
- kennis van relevante wet- en regelgeving inzake de zorgsector waarvoor men werkzaam is
- ruime kennis van de rechten en plichten van cliënten en zorgverleners en van klachtenprocedures (intern en extern)
- grondige kennis van methoden voor communicatie, onderhandeling, conflicthantering en bemiddeling (mediation)
- kennis van en inzicht in de organisatie van de zorg en in procedures en processen bij de zorgaanbieder(s) waarvoor de functionaris werkzaam is
- kennis van en ervaring met het schrijven van beleidsnotities
- kennis van de actualiteit inzake de (specifieke) zorgsector, klachtrecht, rechten en plichten van zowel cliënten als zorgaanbieders en zorgverleners
- grondige kennis van de psychologie van rouwprocessen en emotionele problemen, mede in samenhang met ziekte
- kennis van de achtergronden en cultuur van doelgroepen
- kunnen werken met geautomatiseerde tekst- en gegevensverwerking

Zelfstandigheid

- in staat zijn om geheel zelfstandig te werken binnen een complexe context van (tegengestelde) belangen, in situaties die geen standaardkarakter hebben en waarbij emoties hoog kunnen oplopen
- in staat zijn om zelfstandig complexe klachten te kunnen analyseren
- in staat zijn om zelfstandig, vindingrijk, initiatiefrijk en flexibel strategieën voor de afhandeling van klachten uit te zetten
- in staat zijn om zelfstandig prioriteiten te stellen bij de afhandeling van klachten en de invulling van werkzaamheden

Sociale vaardigheden

- brede adviesvaardigheden, zowel op individueel als op organisatieniveau
- sociale vaardigheden in de zin van tact, servicegerichtheid en gevoel voor verhoudingen
- kunnen omgaan met verschillende sociale culturen en diverse typen doelgroepen
- integer, open, objectief, onpartijdig en niet normerend in de opstelling naar betrokkenen bij een klacht zijn
- oog hebbend voor diverse verantwoordelijkheden, posities en belangen en hierin vanuit een eigen positie kunnen functioneren
- initiatiefnemend en zelfstandig
- flexibel
- volhardend en geduldig
- gericht op het leggen van interne en externe contacten met behoud van de eigen zelfstandigheid en verantwoordelijkheid

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- er wordt zelfstandig verantwoordelijkheid gedragen voor een scala van activiteiten die zich kenmerken door een variatie aan vereiste kennis, vaardigheden en inschatting van verantwoordelijkheden
- er is sprake van psychische belasting vanwege het werken met conflictsituaties, confrontatie met agressie en het werken in een solistische functie
- er is sprake van druk vanwege de (onrealistische) verwachtingen of eisen van klagers en aangeklaagden en de risico's van escalatie bij het niet adequaat hanteren van deze
- er is sprake van extra druk vanwege een niet te sturen toeloop van verzoeken om inzet van de functionaris
- de functionaris heeft een belangrijke (informele) invloed op de omgang tussen cliënten en zorgverleners en daarmee op het verblijf- en werkklimaat bij de zorgaanbieder
- de functionaris oefent invloed uit (door signalering en gevraagd en ongevraagd advies) op het beleid van de organisatie inzake omgang met klanten en kwaliteit van zorg
- de functionaris heeft invloed door de beleidsvoorbereidende verantwoordelijkheden inzake klachtenmanagement

Uitdrukkingsvaardigheid

- ruime vaardigheden in verbale en non-verbale communicatie
- goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden

Bewegingsvaardigheid

- regelmatig gebruik van de computer
- zich kunnen begeven op/naar de plaatsen waar cliënten/klagers en zorgverleners/aangeklaagden zich bevinden
- in staat zijn tot een flexibele inzet op onregelmatige tijden, mede afhankelijk van de eventuele urgentie van ingebrachte klachten

Oplettendheid

- alertheid op zaken die elders in de organisatie de aandacht behoeven en die aanleiding vormen tot het nemen van preventieve of deëscalerende acties
- bewaken van de vereiste voortgang van activiteiten in combinatie met frequente verstoringen en acuut beroep op de aandacht van de functionaris
- bewustzijn van de effecten van het handelen en de timing daarvan op het welbevinden van cliënten, klagers, zorgverleners, leidinggevenden en aangeklaagden
- oog hebben voor de zorgvuldige omgang met de privacy van betrokkenen en het kunnen hanteren van eventuele grensoverschrijdingen die noodzakelijk zijn ter uitoefening van de functie

Overige functie-eisen

- hoge eisen gelden t.a.v. het gevoel voor systematiek en ordelijk werken
- zeer hoge eisen worden gesteld aan de integriteit en betrouwbaarheid, het omgaan met zeer persoonlijke informatie en met de publieke gevoeligheid van klachten
- hoge eisen gelden t.a.v. geduld, volharding en doorzettingsvermogen
- hoge eisen worden gesteld aan een representatief optreden met gevoel voor de verschillende culturen waarmee de functionaris te maken heeft

Inconveniënten

- enige fysieke belasting vanwege het bij tijden langdurig gebruiken van de computer
- belasting vanwege de beladenheid van de materie waarmee de functionaris te maken krijgt en de wisselende intensiteit waarmee een beroep op zijn inzet wordt gedaan
- belasting vanwege de onvoorspelbaarheid van het werk en de daarbij benodigde inzet
- risico op persoonlijk letsel door contact met boze en eventueel agressieve betrokkenen en door aanvallen op de (integriteit van de) persoon

Beroepsprofiel Klachtenopvang en -bemiddeling zorgsector

Bijlage: Toelichting kernbegrippen

Deze bijlage bevat een omschrijving van de begrippen die in het beroepsprofiel zijn gebruikt. Bij de omschrijving is het begrippenkader uit de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg gevolgd. Dit is opgenomen in bijlage 4 van de uitgebreide versie van de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (december 2004, pp. 299 – 305).

- **aangeklaagde**

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

- **advies**

Het advies betreft de wijze waarop een cliënt het beste zijn patiëntenrechten kan realiseren en/of de mogelijkheden ter afhandeling van klachten.

- **bijstand**

Onder bijstand worden de volgende werkzaamheden verstaan:¹

- uitgebreide intake en probleemanalyse in rechtstreeks contact met de klager
- opstellen van een stappenplan ter afhandeling van de klacht c.q. het bereiken van de door de klager gestelde doelen
- formuleren van (klacht)brieven voor en op naam van de cliënt/klager
- voorbereiden van gesprekken met bij de afhandeling van de klacht betrokken personen of instanties
- betrokken zijn bij de klachtenafhandeling in de hoedanigheid van deskundige/adviseur, ondersteuner of procesbegeleider
- begeleiden bij (hoor)zittingen van klachtencommissies en (regionaal) tuchtcollege
- voeren van een eindgesprek om te bepalen of de klacht voldoende is afgehandeld

- **cliënt**

Algemene aanduiding van de persoon die voor zichzelf een beroep doet op de diensten van een zorgverlener of zorgaanbieder. Deze persoon wordt ook wel aangeduid als patiënt, klant, zorggebruiker of bewoner

- **informatie**

De informatie betreft patiëntenrechten, klachtrecht en de (on)mogelijkheden van diverse instanties en procedures in het kader van de klachtenafhandeling.

¹ Niet elke functionaris zal in de praktijk al deze vormen van bijstand ook feitelijk kunnen of mogen bieden.

- **intake/eerste opvang**

Intake of eerste opvang betreft het aanhoren van de klager en het in ontvangst nemen van de klacht, waarbij zonedig (beperkte) emotionele opvang wordt geboden en in samenspraak met de klager wordt bekeken hoe de verdere klachtenafhandeling het best kan plaatsvinden.

- **klacht**

Verzamelbegrip ter aanduiding van elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komend van de gebruiker van de diensten van deze zorgaanbieder en/of van diens naasten.

Het begrip klacht kent geen beperkingen wat betreft de uitingsvorm, plaats van indiening, doel van de klager, inhoud of complexiteit. De klacht kan dus het karakter hebben van twijfel, vragen, verzoeken om verbetering, melding, claim e.d.

- **klachtenafhandeling**

Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.

- **klachtenbehandeling (intern / extern)**

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak.

Intern (vanuit de zorgaanbieder) gebeurt dit door de doorgaans op grond van een wettelijke verplichting ingestelde klachtencommissie. Extern (buiten het kader van de zorgaanbieder) is sprake van beoordelende instanties zoals de (tucht)rechter.

- **klachtenbemiddeling**

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

Klachtenbemiddeling kan op verschillende wijzen plaatsvinden, waaronder een bemiddelingsgesprek tussen klager en aangeklaagde(n) onder begeleiding van de bemiddelaar.

- **klachtenopvang (intern / extern)**

Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht en in contact met de klager die gericht zijn op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk het oplossen van onvrede.

Deze werkzaamheden omvatten (de functie van) intake of eerste opvang, informatie, advies en bijstand.

De klachtenopvang kan intern (bij de zorgaanbieder) of extern (bij een andere organisatie, bijvoorbeeld een patiëntenorganisatie) zijn ondergebracht.

- **klachtenregeling / klachtenmanagement**

Het geheel van beleid, maatregelen en middelen die de zorgaanbieder inzet voor de afhandeling van klachten van cliënten over zijn zorgaanbod.

Conform de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (december 2004) zijn als niveaus van klachtenmanagement genoemd:

- organisatie van en toegang tot de klachtenregeling
- omgang van de zorgverlener met de klager
- opvang
- bemiddeling
- behandeling
- bijdrage aan kwaliteitsverbetering

- **klager**

Degene die een klacht (onvrede) aan de orde stelt. Dit is de cliënt (hulpvrager) zelf, diens vertegenwoordiger(s), diens naaste(n) of diens nabestaande(n). Deze persoon kan voor zichzelf of namens een ander uiting geven aan onvrede over de zorg.

- **naasten**

Personen in de omgeving van de cliënt die nauw betrokken zijn bij de zorg voor deze (bijvoorbeeld mantelzorgers) of bij de bescherming van diens rechten en positie als cliënt (bijvoorbeeld contactpersoon, mentor enz.).

- **zorg**

De handelingen die vanuit een zorgaanbieder en door zorgverleners ten behoeve van een cliënt worden verricht. Het kan dus gaan om behandeling en verzorging, maar ook om bepaalde diensten (bijvoorbeeld verstrekking van een maaltijd, activiteiten ter ontspanning); het betreft ook de handelingen die direct in relatie tot de zorg plaatsvinden (bijvoorbeeld ontvangst bij de receptie, verstrekking van een rekening).

- **zorgaanbieder**

De rechtspersoon of natuurlijke persoon die, eventueel in samenwerking met anderen, zorgverlening biedt aan cliënten.

- **zorgverlener**

Algemene aanduiding van een persoon die werkzaam is voor de zorgaanbieder. Het kan zowel een medewerker betreffen die direct zorg verleent of behandelingen uitvoert als een ondersteunende medewerker die - al dan niet in direct contact met de cliënt - bepaalde diensten verleent of werkzaamheden verricht.



Kosten: € 2,50 per exemplaar

