



Vereniging van Klachtenfunctionarissen
In de Gezondheidszorg

Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris 3.0

April 2023

info@vkig.nl



Colofon

Het Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris is een uitgave van de VKiG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg).

Alle rechten zijn 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 enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de VKiG.

Amersfoort, april 2023

Redactie: Werkgroep Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris

Caroline Panis, Amsterdam UMC locatie VUmc (ZH), te Amsterdam, Klachtenfunctionaris en voorzitter werkgroep beroepsprofiel en lid bestuur VKiG

Martin Milius, Stichting Laurens (VVT), te Rotterdam, Klachtenfunctionaris

Marianne Tijssen-Humme, Maasstad Ziekenhuis, (ZH) te Rotterdam, Klachtenfunctionaris

Mariella Swart, Stichting Altrecht (GGZ), regio Utrecht, Klachtenfunctionaris

Meer informatie en bestelling:

VKiG secretariaat

Website: www.vkig.nl

E-mailadres: info@vkig.nl

Telefoon: 06-42826980

KvK : nr. 40482919

Inhoud

Colofon.....	2
Voorwoord	4
Leeswijzer	4
Deel 1 Historie en ontwikkelingen	5
Deel 2 Beroepsprofiel klachtenfunctionaris in de Gezondheidszorg 3.0.....	8
1. Klachtenbehandeling.....	8
1.1 (Laagdrempelige) bereikbaarheid / opvang.....	8
1.2 Informatie en advies	8
1.3 Ondersteuning	9
1.4 Bemiddeling	9
1.5 Procesbegeleiding en voortgangsbewaking	9
2. Klachtenmanagement	10
2.1 Registreren / dossiervoering	10
2.2 Rapporteren / leren van klachten.....	10
2.3 Voorlichting en educatie	10
2.4 Klachtenbeleid	11
3. Begeleiding bij bijzondere situaties.....	12
3.1 Begeleiding bij incidenten/calamiteiten	12
3.2 Schadeclaims en medische aansprakelijkheid/herstelcoach.....	12
3.3 Peer Support.....	12
4. Competenties.....	13
4.1 Kennis.....	13
4.2 Vaardigheden.....	13
4.3 Onafhankelijke houding	14
Begrippenlijst.....	16
Literatuurlijst	19
Bijlage 1. Beroepscode klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg.....	21

Voorwoord

Redenen voor het aanpassen van het beroepsprofiel klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg, zijn de huidige maatschappelijke ontwikkelingen in de gezondheidszorg en de daarbij aangepaste wetgeving, zoals de Wet Zorg en Dwang (Wzd), de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz), de daarbij behorende functionarissen, de evaluatie van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het recht van een cliënt om zijn onvrede kenbaar te mogen maken.

De VKiG beoogt met het opstellen van het beroepsprofiel een basis te bieden voor een eenduidig beeld van de functie, voor heldere afspraken binnen de vereniging, verdere beroepsontwikkeling, professionalisering en externe profilering van de functie.

Leeswijzer

Het document bestaat uit twee delen.

Deel 1 huidige omstandigheden; deel 1 kan worden gewijzigd als maatschappelijke ontwikkelingen dat wenselijk achten. Denk aan de concretisering van de rapportage samenloop vertrouwenswerk en klachtopvang, door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sociale Zaken (20 juni 2022).

Deel 2 bevat het fundament, namelijk het beroepsprofiel zelf. De verwachting is dat het beroepsprofiel klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg volledig is voor de diverse werkvelden van de klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg.

In hoofdstuk 1 is de klachtbehandeling beschreven, waarin de nadruk wordt gelegd op de onafhankelijke en meerzijdig partijdige rol van de klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 2 gaat over het klachtenmanagement met een nadrukkelijke rol voor de klachtenfunctionaris om de organisatie te ondersteunen bij het leren uit klachten.

De bijzondere situaties waarin de klachtenfunctionaris een rol kan spelen staan beschreven in hoofdstuk 3.

De competenties passend bij de klachtenfunctionaris staan beschreven in hoofdstuk 4, gevolgd door de begrippenlijst en literatuurlijst.

Bijlage 1 bevat de beroepscode van de klachtenfunctionaris, mits lid van de VKiG.

Daar waar cliënt geschreven staat, wordt ook patiënt of klager bedoeld.

Daar waar 'meerzijdig partijdig' staat, kan ook 'onpartijdig' worden gelezen.

Caroline Panis

Bestuurslid VKiG

Portefeuille Deskundigheidsbevordering

Deel 1 Historie en ontwikkelingen

Sinds 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de Zorg (Wkkgz) in werking getreden en staat het beroep van klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg in de belangstelling. De Wkkgz geldt voor alle zorgaanbieders, zowel voor zorginstellingen als voor zelfstandige beroepsbeoefenaren. Denk hierbij aan verpleeghuizen, ziekenhuizen, huisartsen en fysiotherapeuten. Ook bedrijfsartsen en verzekeringsartsen die de gezondheidstoestand van cliënten beoordelen of cliënten medisch begeleiden, vallen onder deze wet (www.wkkgz.nl). Inmiddels hebben verschillende evaluaties plaatsgevonden over het functioneren van de Wkkgz, evenals het functioneren van de klachtenfunctionaris, die hieronder valt. Een aantal van deze evaluaties wordt hieronder kort aangestipt:

Het NIVEL heeft op verzoek van VWS een nulmeting (2016) en tweemaal een evaluatie uitgevoerd, zowel in 2019 als in 2021. Uit de evaluaties blijkt dat de klachtenfunctionaris in veel zorgorganisaties, met name in de ziekenhuizen, bekend is en is ingebed. Tegelijkertijd is nog onvoldoende zichtbaar dat een organisatie leert van klachten.

In 2017 komt het OPEN Leernetwerk van ziekenhuizen met de volgende aanbevelingen: *“Het OPEN Leernetwerk pleit voor een samenwerkingsverband waarin bij elk signaal van onvrede, ongeacht zijn (in)formele kwalificatie (klacht, claim, incident, calamiteit), de cliënt optimaal wordt gehoord, inclusief het verrichten van een proactieve triage. De deelnemers in het samenwerkingsverband kunnen bestaan uit de klachtenfunctionaris, de jurist van de instelling, een calamiteitenonderzoeker, een vertrouwenspersoon en leden van de raad van bestuur. Door een proactieve triage van het samenwerkingsverband kan voorkomen worden dat alle betrokken functionarissen langs elkaar heen werken en daardoor een noodlottige cirkelredenering ontstaat.”*

De verzekeraars Centramed en Medirisk en andere letselschadeadvocaten onderschrijven de wens om in overleg met de zorginstelling en de cliënt te komen tot een gewenste uitkomst bij de afwikkeling van medische schade. Laarman en Akkermans (2022) spreken van herstelrecht.

Sinds 2020 zijn de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz) in werking getreden. Beide wetten benoemen functionarissen die de cliënten kunnen bijstaan. In de Wzd is dat de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) en bij de Wvvgz is dat de Patiëntvertrouwenspersoon (PvP) en de familievertrouwenspersoon (FVP) ten aanzien van naasten. Op het snijvlak van de drie wetten, de Wkkgz, de Wzd en de Wvvggz kan de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol spelen. In 2022 heeft VWS een onderzoek gedaan naar de samenloop van deze wetten en naar waar het nauw raakt met de functie van klachtenfunctionarissen.

Om een antwoord te bieden op bovengenoemd spanningsveld, het snijvlak van de drie wetten, is een noemenswaardige aanbeveling gedaan om één aanspreekpunt te benoemen bij een organisatie waar men zich kan melden bij onvrede. Dit aanspreekpunt kan de melder verwijzen naar de juiste functionaris.

Vanuit zowel het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sociale zaken (VWS), de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst (KNMG) is meer behoefte aan openheid na incidenten. Het Open Leernetwerk, Stichting openheid na incidenten en Gedragscode Openheid medische incidenten (GOMA 2022) benoemen en bepleiten openheid na incidenten door de zorgverlener. Tevens adviseren ze een patiënt/familiebegeleider tijdens (mogelijke) calamiteitenonderzoek. Deze rol wordt in de meeste organisaties toebedeeld aan de klachtenfunctionaris.

Professionalisering van het beroep klachtenfunctionaris

In Nederland bestaat een aantal (basis-) opleidingen die de klachtenfunctionaris kan volgen voordat deze functie naar behoren kan worden uitgeoefend. Daarnaast zijn er scholingen die gekozen kunnen worden ter verdere professionalisering van de kennis en competenties van de klachtenfunctionaris, dit is mede afhankelijk van de sector waarin een klachtenfunctionaris werkzaam is. Door lidmaatschap van de VKiG verplicht een klachtenfunctionaris zich tot het actief bijwonen van intervisie.

De VKiG heeft vanaf januari 2020 een kwaliteitsregister ingesteld, dat is ondergebracht bij Registerplein. Het registratiereglement is afgeleid van het beroepsprofiel en de beroepscode klachtenfunctionaris (bijlage 1.). Een herregistratie vindt iedere 5 jaar plaats, ook op basis van gevolgde geaccrediteerde bij- en nascholing, intervisie en/of aanvullende activiteiten niet zijnde de uitoefening van het beroep van klachtenfunctionaris zelf.

Bij onvrede over de begeleiding van een klacht door de klachtenfunctionaris, dient een cliënt dit bij de zorginstelling zelf aanhangig te maken. Bij blijvende onvrede kan gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling die belegd is bij Registerplein, mits de klachtenfunctionaris lid is van de VKiG.

Wat zijn de veranderingen in het beroepsprofiel klachtenfunctionaris 3.0?

De volgende taken zijn gewijzigd:

1. Leren van klachten: dit is een vaste taak voor de klachtenfunctionaris, zie H 2.2. (evaluatie Wkkgz aanbeveling 19).
Inclusief het actief verbinding maken met de kwaliteit stafmedewerker van de zorginstelling. (zie voor taken kwaliteitsfunctionaris www.nnk.nl)
2. Klacht indien mogelijk schriftelijk afronden: de klager kan bij onvrede over het resultaat de klacht voorleggen aan de betreffende geschillencommissie, nadat de klachtenregeling van de organisatie is doorlopen, zie H 1.5. (evaluatie Wkkgz 2021)
(ECLI:NL:RBAMS:2022:5154 aanbod rechter moet ondubbelzinnig en vrijwillig, casus Ccggz)
3. Bijzondere situaties: een bemiddelende rol bij het afwikkelen van medische schade onder de Wkkgz in het zogenoemde herstelrecht, zie H 3.2.
4. Competenties: de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris is expliciet benoemd in de 3.0 versie van het beroepsprofiel, zie H 4.3. (beroepscode, Wkkgz art. 15 lid 2) Gezien maatschappelijke ontwikkelingen over de onduidelijkheid van en de discussie over de rol van de functionarissen behorend bij de Wet zorg en dwang en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg, is het belangrijk om de onafhankelijke rol van de klachtenfunctionaris zichtbaar te maken. (zie Rapportage samenloop vertrouwenswerk en klachtopvang, Ministerie VWS, 20 juni 2022)

Wat kan niet in de functie van klachtenfunctionaris?

In verband met de wettelijk vastgestelde onafhankelijkheid en de bemiddelende rol tussen klager en instelling, is het:

- NIET mogelijk om de zorginstelling te vertegenwoordigen bij de Geschillencommissie, zie H 3. (Wkkgz art. 15 lid 2, beroepscode en evaluatie Wkkgz 2021).
- NIET mogelijk om in dezelfde zorginstelling zowel de functie van klachtenfunctionaris als de functie van cliëntvertrouwenspersoon (CVP) te vervullen (evaluatie Wkkgz 2021).

Bijlagen:

1. Beroepscode

Deel 2 Beroepsprofiel klachtenfunctionaris in de Gezondheidszorg 3.0

De VKiG beoogt om met het opstellen van het beroepsprofiel een basis te bieden voor een eenduidig beeld van de functie, voor heldere afspraken binnen de vereniging, verdere beroepsontwikkeling, professionalisering en externe profilering van de functie.

Het beroepsprofiel is niet bedoeld om allerlei processen, keuzes en dilemma's bij de invulling van de functie in organisaties te beschrijven. Er is geen sprake van methodische uitwerkingen. Het profiel is ook niet bedoeld als functiebeschrijving of -protocol of als een beschrijving van de gedragsregels. Informatie hierover vindt u op de website in andere documenten zoals o.a. Bouwstenen functiebeschrijving klachtenfunctionaris.

1. Klachtenbehandeling

Het doel van de klachtenbehandeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing (Wkkgz art 16, lid 2).

De onafhankelijke en meerzijdig partijdige positie van de klachtenfunctionaris, het optreden als procesbegeleider en niet als zorginhoudelijke deskundige, zijn cruciale kenmerken van de functie, ongeacht of sprake is van een combinatie met een andere functie bij de zorgaanbieder en ongeacht of de klachtenfunctionaris werknemer is bij de zorgaanbieder.

1.1 (Laagdrempelige) bereikbaarheid / opvang

De klachtenfunctionaris:

- is rechtstreeks bereikbaar voor de individuele klager, aangeklaagde en/of andere betrokkenen;
- is rechtstreeks bereikbaar voor de zorgverlener;
- luistert naar het verhaal van de klager, aangeklaagde en andere betrokkenen;
- verzorgt de eerste (emotionele) opvang;
- verkent met klager de klacht, diens vraag, doelen en wens.

1.2 Informatie en advies

De klachtenfunctionaris t.a.v. klager:

- informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de klachtenfunctionaris;
- geeft advies over de verschillende klachtmogelijkheden en verwijst naar de klachtenprocedure en/of informatiepagina op de website (en/of folder) van de zorgaanbieder;
- informeert in grote lijnen over rechten en plichten;
- informeert over mogelijkheden om buiten de zorgaanbieder inhoudelijke, procedurele, juridische en/of emotionele bijstand te verkrijgen;
- adviseert over de mogelijke afhandeling van de klacht en over de rol van de klager/aangeklaagde;
- waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot de zorgaanbieder herleidbare informatie. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (cliënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, in geval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en in geval van een conflict van plichten;

De klachtenfunctionaris t.a.v. de zorgaanbieder:

- kan preventief ingezet worden voor zorgverleners ter ondersteuning en begeleiding, ter voorkoming van verwachte onvrede of escalatie;
- meldt, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of ernstige situaties van structurele aard.

1.3 Ondersteuning

De klachtenfunctionaris:

- legt uit wat de spanbreedte van de functie is, wat wel en niet haalbaar is;
- geeft een toelichting op de onafhankelijke en meerzijdig partijdige rol van de functie;
- biedt begeleiding bij het verhelderen van de klacht en doelen;
- verkent met klager diens wensen voor ondersteuning, o.a. het zo nodig op schrift stellen van de klacht;
- verkent met aangeklaagde diens wensen voor klachtbehandeling;
- ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes en biedt zo nodig adequate verwijzing.

1.4 Bemiddeling

De klachtenfunctionaris:

- onderzoekt zorgvuldig de klacht, gericht op oplossingsmogelijkheden;
- verkent met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;
- komt, in samenspraak met de klager en aangeklaagde, tot een eerste analyse van de klacht;
- bevordert/faciliteert een bevredigende oplossing voor beide partijen met als doel de onvrede weg te nemen;
- bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht en zorgt voor een passende aanpak;
- treedt op als meerzijdig partijdige gespreksleider in een gesprek tussen klager en aangeklaagde;
- bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht.

1.5 Procesbegeleiding en voortgangsbewaking

De klachtenfunctionaris:

- leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast, in een AVG-veilige omgeving;
- bewaakt actief de afhandeling van de klacht, binnen de vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken in de klachtenregeling van de zorgaanbieder;
- houdt de klager en zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- informeert beide partijen over afronding van de klacht en toetst de tevredenheid bij de klager;
- sluit de klacht, indien mogelijk, schriftelijk af;
- indien gewenst verwijst de klachtenfunctionaris de klager naar de mogelijke vervolgstappen (bindend karakter Geschillencommissie, Tuchtcollege, e.d.).

2. Klachtenmanagement

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en toekomstige klachten te voorkomen, levert het klachtenmanagementsysteem (als onderdeel van het kwaliteitssysteem van de zorgaanbieder) een bijdrage aan verbetermaatregelen.

De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling en wijzigingen daarvan op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers.

2.1 Registreren / dossiervoering

De klachtenfunctionaris:

- registreert alle gemelde klachten (en advies casussen) in een AVG veilige omgeving;
- houdt daarin nauwkeurig bij welke stappen zijn gezet en op welke wijze de klachtafhandeling is afgerond;
- dossiers zijn vertrouwelijk en alleen inzichtelijk voor de klachtenfunctionaris (zie Wkkgz reglement: artikel 15, lid 2 en artikel 23).

2.2 Rapporteren / leren van klachten

2.2.1. Rapporteren

De klachtenfunctionaris:

- analyseert doorlopend gemelde klachten en genereert daarmee relevante informatie voor kwaliteitsverbetering van de zorg;
- signaleert, rapporteert en adviseert de zorgaanbieder (gevraagd en ongevraagd) over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg;
- stelt tenminste éénmaal per jaar een rapportage op over de wijze van afhandeling van klachten.

2.2.2. Leren van klachten

De klachtenfunctionaris:

- maakt op basis van de jaarrapportage een analyse en adviseert over verbetervoorstellen, zowel op uitvoerings- als beleidsniveau;
- bespreekt de rapportage tenminste éénmaal per jaar met de directie of de Raad van Bestuur;
- initieert zelf of participeert desgevraagd bij verbeterplannen van de zorgaanbieder;
- zoekt verbinding met kwaliteit stafmedewerkers in de organisatie;
- levert een actieve input voor het monitoren van de kwaliteitsindicatoren.

2.3 Voorlichting en educatie

Voorlichting en educatie gaan over rechten en plichten van betrokkenen, de omgang met klachten, de klachtenregeling van de zorgaanbieder, de eigen rol en positie als klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- levert een bijdrage aan de voorlichting over klachtbehandeling bij cliënten, hun naasten en bij de zorgaanbieder;
- organiseert zelf of op verzoek van de zorgaanbieder voorlichting of scholing ten aanzien van het klachtproces;

- zorgt voor actuele, volledige en juiste informatie over klachtenregeling op de website en/of het intranet van de zorgaanbieder;
- coacht medewerkers in het met de cliënt zoeken naar een oplossing;
- adviseert medewerkers over gesprekstechnieken en procesbewaking.

2.4 Klachtenbeleid

De klachtenfunctionaris:

- is verantwoordelijk voor de juiste invulling van de rol van klachtenfunctionaris volgens het geldende beroepsprofiel binnen het klachtenbeleid;
- stelt visie- en jaarplannen op over het klachtproces;
- informeert de zorgaanbieder over de rol van de klachtenfunctionaris binnen het klachtenbeleid;
- evalueert periodiek het klachtenreglement en de klachtenprocedure en doet zo nodig voorstellen voor verbetering;
- monitort de ontwikkelingen op gebied van wet- en regelgeving.

3. Begeleiding bij bijzondere situaties

De klachtenfunctionaris kan door de zorgaanbieder ingezet worden om op te treden als onafhankelijke contactpersoon, begeleider of adviseur in bijzondere situaties. Het gaat in deze gevallen niet om een verzoek van een individuele cliënt met een klacht. De klachtenfunctionaris functioneert meer als onafhankelijk contactpersoon en/of als begeleider.

3.1 Begeleiding bij incidenten/calamiteiten

Bij bijzondere situaties (een melding van een incident of calamiteit) kan de klachtenfunctionaris taken vervullen om een open en effectieve afhandeling te bevorderen en onvrede/escalatie te voorkomen. De betrokkenen zijn zo in staat om beter op het incident of de calamiteit en de gevolgen ervan te reageren. De zorgaanbieder is daarnaast in staat om te leren van de bijzondere gebeurtenis en om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

De klachtenfunctionaris:

- treedt op in de rol van onafhankelijk contactpersoon en/of begeleider in het proces;
- bevordert de totstandkoming van heldere afspraken;
- signaleert (ervaren of feitelijke) tekortkomingen in het traject;
- is niet inhoudelijk betrokken.

3.2 Schadeclaims en medische aansprakelijkheid/herstelcoach

In sommige zorginstellingen is de klachtenfunctionaris ook schadecontactpersoon in geval van een aansprakelijkstelling. De ervaring leert dat het naast of na elkaar behandelen van klachten en claims door de klachtenfunctionaris niet op bezwaren stuit bij cliënten. Uit onderzoek blijkt (Laarman 2022) dat het gezamenlijk bespreken van klachten én claims en het samen afhandelen vaker leidt tot een hogere tevredenheid bij de cliënt.

De klachtenfunctionaris:

- treedt op als onafhankelijk contactpersoon;
- heeft een voorlichtende rol naar de cliënt over de haalbaarheid van claim;
- verkent met de cliënt waar zijn/haar behoeften liggen in het kader van herstelrecht;
- kan een bemiddelende rol hebben bij het afwikkelen van medische schade (herstelrecht).

3.3 Peer Support

Medewerkers die te maken krijgen met een ingrijpende gebeurtenis tijdens hun werk kunnen gebaat zijn bij psychosociale begeleiding en opvang door collega's van de eigen afdeling dan wel daarbuiten. De meerwaarde van het Peer Support Systeem ligt in het feit dat het een collega uit dezelfde beroepsgroep is die actief een collega in problemen benadert. Een Peer Supporter ondersteunt, maar is geen therapeut. De Peer Supporter kan wel, indien nodig, adviseren ten aanzien van doorverwijzing voor vervolg van de opvang.

De klachtenfunctionaris:

- heeft een verwijzende rol naar een vorm van Peer Support bij aangedane zorgverleners;
- kan ondersteuning en opvang bieden aan een collega klachtenfunctionaris na een ingrijpende gebeurtenis op het werk.

4. Competenties

Zorgaanbieders krijgen steeds meer mogelijkheden voor onderzoek en behandeling door technische ontwikkelingen. Tegelijkertijd worden ze geconfronteerd met bezuinigingen, meer complexe zorgvragers en een tekort aan deskundige medewerkers. De klachtenfunctionaris werkt als een onafhankelijke adviseur en bemiddelaar in de steeds complexer wordende wereld van de zorg. Om taken goed uit te kunnen voeren, werkt de klachtenfunctionaris vanuit een professionele verantwoordelijkheid, die de onderstaande competenties vereist. Deze competenties sluiten aan bij de door de VKiG opgestelde 'Beroepscode' (bijlage 1).

Hoewel een opleiding tot klachtenfunctionaris en bijscholingen niet verplicht zijn, is dit gezien de ontwikkelingen in de maatschappij raadzaam. Naast een erkende basisopleiding, zijn in ruime mate bijscholingen beschikbaar die een goede aanvulling kunnen zijn op de functie van klachtenfunctionaris. Lidmaatschap van de VKiG en opname in het kwaliteitsregister is voor zowel de klachtenfunctionaris als de zorgaanbieder wenselijk.

4.1 Kennis

De klachtenfunctionaris:

- heeft tenminste HBO denk- en werkniveau;
- kent normatieve kaders voor het optreden als klachtenfunctionaris;
- kent de principes en methoden van communicatie; gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering, bemiddeling en diverse interventietechnieken daartoe;
- kent relevante wet- en regelgeving;
- kent rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, naasten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/-verleners;
- kent psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen;
- kent bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van cliënten;
- kent en is zich bewust van de effecten die een klacht op de zorgaanbieder/-zorgverlener kan hebben;
- volgt ontwikkelingen in (deelsectoren van) de zorg;
- kent de sociale kaart van hulpverleningsinstellingen, zowel lokaal, regionaal als landelijk;
- is op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van klachten;
- kent de beleids- en besluitvormingsprocessen binnen de zorgaanbieder;
- kent de sector waarin zij/hij werkzaam is.

4.2 Vaardigheden

De klachtenfunctionaris beschikt over:

sociale en contactuele vaardigheden

- empathisch, tactvol en servicegericht optreden, met gevoel voor verhoudingen;
- omgaan met verschillende achtergronden en culturen;
- omgaan met extreme vormen van gedrag bij partijen;
- initiërend, volhardend, geduldig, flexibel optreden, met oog voor uiteindelijk te realiseren doelen.

communicatieve vaardigheden

- a. Mondelinge communicatie
 - actief luisteren;
 - juiste vragen stellen;
 - correct en begrijpelijk taalgebruik;
 - aandacht voor non verbale communicatie.
- b. Schriftelijke communicatie
 - helder en begrijpelijk corresponderen;
 - helder en systematisch rapporteren.

analytische, reflecterende vaardigheden

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangen posities; omgaan met deze verschillen;
- heldere analyse van gebeurtenissen en belevingen, los van de eigen opvattingen;
- reflectie op het eigen handelen, eigen motieven/opvattingen en de (mogelijke) effecten daarvan;
- te allen tijde verantwoording kunnen afleggen over gevolgde werkwijze.

bemiddelingsvaardigheden

- onderscheiden van belangen en omgaan met tegenstellingen;
- inschatten en bevorderen van de bemiddelbaarheid, op een methodische wijze;
- inrichten van het bemiddelingstraject;
- begeleiden van voorbereidende en bemiddelingsgesprekken;
- past toe: principes en methoden van communicatie; gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering en bemiddeling;
- beschikt over interventietechnieken gericht op het verbeteren van de communicatie tussen partijen, het verhelderen van het probleem en de betrokken emoties en belangen en de begeleiding van de onderhandelingen tussen partijen.

adviesvaardigheden

- gevraagd en ongevraagd advies geven;
- het adviseren van de zorgorganisatie op basis van trends en rapportages.

zelfstandigheid

- is in staat zelfstandig binnenkomende casuïstiek te beoordelen en besluiten daarin te nemen;
- is in staat de eigen positie af te bakenen en binnen dat spectrum te handelen;
- is in staat hoofd- en bijzaken in een casus te onderscheiden en daarin te prioriteren;
- vanwege een hoog afbreukrisico en gebeurtenissen met heftige impact is een houding naar zichzelf toe vereist met de volgende eigenschappen: bewust zijn van grenzen, wat klachten met je kunnen doen, bewaken van grenzen richting klagers.

4.3 Onafhankelijke houding

De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris houdt in dat deze zijn handelen niet laat bepalen door belangen en opvattingen die strijdig zijn met de doelen en kwaliteitseisen van zijn functie. Het betreft dan belangen en opvattingen van opdrachtgever/werkgever/zorgaanbieder, bestuurder, klager, aangeklaagde, andere betrokkenen én zijn eigen persoon (plus zijn persoonlijke omstandigheden). Conform Wkkgz art 15 lid 2, en de beroepscode VKiG).

Daarnaast beschikt de klachtenfunctionaris over en gaat te werk vanuit een houding die zich laat kenmerken als:

- respectvol voor beleving en opvattingen van de ander;
- open en onbevooroordeeld;
- integer, eerlijk en betrouwbaar;
- onafhankelijk;
- overtuigend en daadkrachtig;
- meerzijdig partijdig;
- flexibel en bewaken van eigen grenzen;
- gericht op samenwerking.

Begrippenlijst

Voor de in het VKiG Beroepsprofiel gebruikte begrippen is aangesloten bij begripsbepalingen in diverse wetten of wetsvoorstellen en het begrippenkader uit de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg.

Aangeklaagde

De (rechts)persoon tegen wie de klacht zich richt. Het betreft hier de door de klager genoemde zorgaanbieder of zorgverlener. Het kan ook degene zijn die direct betrokken is of verantwoording draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

Calamiteit

Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot een ernstig schadelijk gevolg of de dood van een cliënt heeft geleid. Een calamiteit dient gemeld te worden bij de IGJ (naar art. 1 Wkkgz).

Cliënt

Een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
Andere benamingen voor deze persoon zijn: patiënt, klant, zorggebruiker en/of bewoner.

Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de klachtbehandeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht (naar art. 23 Wkkgz).

Geschilleninstantie

De zorgaanbieder is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.
De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van een bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,-.

Grensoverschrijdend gedrag

Er is sprake van grensoverschrijdend gedrag wanneer één van de partijen niet (vrijwillig) instemt met uitingen of gedragingen van een ander.
Bijvoorbeeld op fysiek, emotioneel, seksueel of financieel vlak, intimidatie.

Incident

Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.

Klacht

Elk naar voren gebrachte onvrede over een gedraging (het handelen of functioneren, daaronder ook begrepen organisatorische omstandigheden, middelen) van een zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen, jegens de cliënt en/of jegens diens naaste, vertegenwoordiger of nabestaande.

Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingvorm, plaats en wijze van indiening, doel van de klager, inhoud, complexiteit, ernst of 'terechtheid'.

Een klacht in de Wkkgz is een schriftelijk ingediende klacht (art. 14 Wkkgz).

Klachtenafhandeling

Alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten (of hun naasten, vertegenwoordigers en nabestaanden) gericht op afronding van de klacht.

Klachtenbehandeling/-bemiddeling

Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris is het proces waarbij er wordt gezocht naar een bevredigende oplossing voor klager en zorgaanbieder zonder dat het tot oordeelsvorming komt.

Klachtencommissie

Een commissie die individuele klachten onderzoekt en beoordeelt of de klacht gegrond of ongegrond is. Het betreft een door de zorgaanbieder ingestelde interne/externe commissie als onderdeel van de klachtenregeling van deze zorgaanbieder. Een klachtencommissie is verplicht voor zorgaanbieders die te maken hebben met klachten in het kader van de Wet zorg en dwang. Elke zorgaanbieder is verplicht aangesloten bij een geschilleninstantie. Bij deze commissie kan men terecht als de klacht niet naar tevredenheid is behandeld of opgelost.

Klachtenfunctionaris

Onafhankelijke functionaris die, als onderdeel van de door de zorgaanbieder ingestelde klachtenregeling voor individuele cliënten, uitvoering geeft aan de met deze klachtenregeling samenhangende werkzaamheden.

Klachtenmanagement

Het geheel van beleid, maatregelen en middelen dat de zorgaanbieder inzet voor:

- het ontvangen en het (doen) afhandelen van klachten van cliënten (en hun naasten, vertegenwoordigers, nabestaanden);
- het benutten van informatie over klachten(afhandeling) in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg, de rechtspositie van cliënten en het optreden van bij de klachtafhandeling betrokkenen.

Klachtenregeling

Het document waarin de zorgaanbieder, in overeenstemming met wettelijke kaders, de regels en vereisten voor afhandeling van klachten van cliënten (en hun naasten, vertegenwoordigers, nabestaanden) heeft vastgelegd en toegankelijk heeft gemaakt.

Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. De klager kan de cliënt zelf zijn en/of diens naaste, vertegenwoordiger of nabestaande.

Deze persoon kan voor zichzelf of namens een ander een klacht aan de orde stellen.

Meerzijdige partijdigheid

De basishouding van de klachtenfunctionaris, waarbij de belangen van alle betrokken partijen worden gezien.

Naaste

Persoon in de omgeving van de cliënt die nauw betrokken is bij de zorg voor deze (bijvoorbeeld mantelzorger) of bij de bescherming van diens rechten en positie als cliënt (bijvoorbeeld contactpersoon, mentor e.d.).

Nabestaande

Nabestaanden van een overleden persoon kunnen zijn: de echtgenoot, geregistreerd partner, de (groot)ouders, de (klein)kinderen en de broers en zusters van de overleden patiënt. Ook een voormalig vertegenwoordiger is naaste. Dit is meestal de curator, mentor, schriftelijk gemachtigde, echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, een (groot)ouder, (klein)kind, broer of zus van de patiënt.

Sociale kaart

De sociale kaart is een overzicht, voor burgers en professionals, met informatie over formele en informele organisaties en activiteiten rond wonen, zorg & welzijn, werk & inkomen, kinderen en jeugd.

Vertegenwoordiger

De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt. Het betreft hier een zaakwaarnemer, een door de cliënt aangewezen of schriftelijk gemachtigde persoon en/of een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder, curator).

Zorg

Diensten en handelingen van een zorgaanbieder en een zorgverlener ten behoeve van een cliënt, diens vertegenwoordiger en/of diens naaste. Dit ongeacht de plaats waar zij deze zorg verlenen en ongeacht de wijze van financiering van deze zorg.

Zorgaanbieder

Een zorginstelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.

(Zorg-)Instelling

Een rechtspersoon die bedrijfsmatige zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg (doen) verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.

Zorgverlener

Een natuurlijke persoon die beroepsmatig en/of verbonden aan een zorgaanbieder zorg verleent of die uitvoering geeft aan andere diensten/werkzaamheden in het kader van deze zorg.

Literatuurlijst

Akkermans, A.J., Riele, R.D. (2022). *De rol van het recht al er iets misgaat in de gezondheidszorg. Over openheid in de praktijk, de manco's van het medisch tuchtrecht en een betere afwikkeling van schade.*

<https://www.risurch.vu.nl/>

Bouwman, R., Stobbe, E., Meijers, M., Friele, R. (2019). *Tweede monitor Wkkgz: stand van zaken patiënten perspectief en implementatie 'Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling'.*

<https://www.nivel.nl/>

Inspectie gezondheidszorg en Jeugd (2020). *Brochure voor zorgaanbieders: Calamiteiten Wkkgz melden aan IGJ.*

<https://www.igj.nl/>

Laarman, B.S. (2019) *Just culture en herstelrecht in de afwikkeling van medische schade.*

<https://www.risurch.vu.nl/>

De Geschillencommissie (2011-2022).

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

Laarman, B.S., Akkermans, A.J. (2022). *De afwikkeling van medische schade onder de Wkkgz: De beloften van het klachtrecht voor patiënten, de eerste stappen naar verwezenlijking door de ziekenhuizen en de eerste verrichtingen van de Wkkgz-geschilleninstanties.*

<https://www.risurch.vu.nl/>

De letselschade raad (2015). *Verslag van de notulen en meer informatie over de herziening GOMA 2.0.*

<https://deletselschaderaad.nl/downloads-goma-2-0/>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2022). *Rapportage samenloop vertrouwenswerk en klachtopvang.*

<https://www.rijksoverheid.nl/>

Nederlandse vereniging van kwaliteitsfunctionarissen

www.nnk.nl

Netwerk Cliënt en Raad zorg NZC (2023). *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)*.

<https://ncz.nl/>

Evaluatierapport Wkkgz (Nivel en UvA - jan. 2021).

www.nivel.nl

Patiëntenfederatie Nederland, samen de zorg beter maken (2020). *Veel gestelde vragen van patiënten*.

<https://www.patiëntenfederatie.nl/>

Registerplein (2023).

www.registerplein.nl

Rijksoverheid (2021). *Evaluatie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*.

www.rijksoverheid.nl

Stichting Openheid na Incidenten, openheid heelt meer dan u denkt.

www.openheidincidenten.nl

Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg VKiG. *Beroepscode VKiG- april 2021*.

www.vkig.nl

Uitspraken tuchtrecht.

ECLI:NL:RBAMS:2022:5154 aanbod rechter moet ondubbelzinnig en vrijwillig, casus Ccggz

Wet kwaliteit, klachten, geschillen in de zorg.

wetten.nl - Regeling - Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg - BWBR0037173 (overheid.nl)

wetten.nl - Regeling - Uitvoeringsbesluit Wkkgz - BWBR0037262 (overheid.nl)

www.wkkgz.nl

Bijlage 1. Beroepscode klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg

De beroepscode gaat veelal gepaard met een bijbehorend beroepsprofiel. Dit profiel bevat een plaatsbepaling van het beroep, beschrijft taken en competenties en het werkveld van de betreffende beroepsuitoefening.

Beroepscode voor klachtenfunctionaris in de Gezondheidszorg, die lid is van de VERENIGING VAN KLACHTENFUNCTIONARISSEN IN DE GEZONDHEIDSZORG (VKiG)

ALGEMEEN:

Deze beroepscode is een richtlijn voor het professioneel handelen van de bij de Vereniging Van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKiG) aangesloten klachtenfunctionarissen. De beroepscode dient zowel als informatievoorziening voor de cliënten die zich tot de klachtenfunctionaris wenden als voor de zorgaanbieder bij welke de klachtenfunctionaris werkzaamheden verricht.

1. Beroepsethiek en integriteit

De klachtenfunctionaris gedraagt zich zoals van een behoorlijk klachtenfunctionaris mag worden verwacht. De klachtenfunctionaris maakt zijn eigen positie en belangen duidelijk in (potentiële) conflictsituaties en voorkomt belangenverstrengeling.

Toelichting:

Integriteit is een kernwaarde voor de klachtenfunctionaris. Van de klachtenfunctionaris mag worden verwacht dat hij zijn professionele code en de algemene sociale en ethische normen en waarden naleeft en handhaaft, ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken.

Definitie integriteit:

1. De persoon beschikt over een intrinsieke betrouwbaarheid, zegt wat hij doet, en doet wat hij zegt, heeft geen verborgen agenda en veinst geen emoties. Een integer persoon zal zijn doen niet laten beïnvloeden door oneigenlijke zaken.
2. Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken hebben.

2. Transparantie

De klachtenfunctionaris verschaft cliënt en zorgverlener /zorgaanbieder duidelijkheid over het klachtenproces.

Toelichting

Transparant handelen houdt in dat de klachtenfunctionaris partijen duidelijkheid verschaft over het interne klachtproces en de mogelijke vervolgstappen, zoals externe geschillencommissie, medische aansprakelijkheid en tuchtrecht, inclusief zijn eigen rol daarin. De klachtenfunctionaris maakt kwesties met of tussen partijen bespreekbaar en is duidelijk over zijn aanpak en wat partijen van hem mogen verwachten. Openheid en duidelijkheid zijn essentieel voor het opbouwen van vertrouwen en een goede werkrelatie met partijen.

3. Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris houdt in dat deze zijn handelen niet laat bepalen door belangen en opvattingen die strijdig zijn met de doelen en kwaliteitseisen van zijn functie. Het betreft dan belangen en opvattingen van opdrachtgever/werkgever/zorgaanbieder, bestuurder, klager, aangeklaagde, een andere betrokkene én zijn eigen persoon (plus zijn persoonlijke omstandigheden).

De onafhankelijkheid is in de Wkkgz art. 15 (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) genoemd als kenmerk van de 'klachtenfunctionaris'. De onafhankelijkheid wordt niet bepaald door het wel/niet in een dienstverband bij de opdrachtgever/zorgaanbieder werkzaam zijn.

Toelichting:

De klachtenfunctionaris heeft directe toegang tot de bestuurder, ook wanneer sprake is van een andere (operationeel) leidinggevende.

De klachtenfunctionaris ervaart geen inhoudelijk sturende rol en bevoegdheid van de bestuurder, van de eventuele operationeel leidinggevende en van het (verdere) management bij de zorgaanbieder (en vastlegging van deze vereiste in overeenkomst, reglement e.d.).

De klachtenfunctionaris heeft directe toegang tot de cliëntenraad.

Klachtenfunctionaris is een zelfstandige functie, die niet wordt gecombineerd met (andere) uitvoerende, leidinggevende, bestuurlijke of 'beoordelende' functies bij de zorgaanbieder of een functie in het kader van de klachtenregeling voor of de medezeggenschap van medewerkers.

De klachtenfunctionaris heeft vrije, directe toegang tot klagers en aangeklaagde medewerkers.

De klachtenfunctionaris staat boven partijen en presenteert zich ook zo (let op gebruik van 'wij' en 'ons'). De klachtenfunctionaris respecteert de eigen verantwoordelijkheden van cliënt/klager, van medewerker/ aangeklaagde en van de zorgaanbieder.

4. Meerzijdige partijdigheid

De klachtenfunctionaris is er voor alle partijen. Hij is meerzijdig partijdig en handelt zonder vooringenomenheid.

Toelichting

Kenmerkend voor de klachtenfunctionaris is zijn neutrale, meerzijdig partijdige rol. De klachtenfunctionaris is er voor alle partijen. Hij heeft een vertrouwenspositie ten opzichte van elk van hen. De klachtenfunctionaris geeft in woord en daad geen blijk van een voorkeur voor of van afkeuring van (één van) partijen en handelt zonder vooringenomenheid jegens hen. Het vertrouwen bij partijen dat de klachtenfunctionaris meerzijdig partijdig is, is essentieel voor de kwaliteit van het klachtproces.

De klachtenfunctionaris treedt alleen in die kwesties op waarin hij zijn meerzijdig partijdig kan bewaren. Hij waakt er steeds voor dat zijn meerzijdig partijdigheid niet wordt aangetast door vooringenomenheid, gebaseerd op bijvoorbeeld persoonlijke kenmerken, positie, religie of achtergrond of door een oordeel over door partijen ingebrachte standpunten of belangen.

Van de klachtenfunctionaris mag worden verwacht dat hij zichzelf kritisch volgt en zijn neutrale, meerzijdige partijdige positie doorlopend bewaakt. Als het voor de klachtenfunctionaris onmogelijk is de klachtbemiddeling op een meerzijdig partijdige wijze te begeleiden, dan trekt hij zich daaruit terug.

5. Vertrouwelijkheid / geheimhouding

De klachtenfunctionaris waarborgt de vertrouwelijkheid van de klachtbemiddeling.

De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht duurt voort na de beëindiging van de klachtbemiddeling.

Toelichting

Uitgangspunt is dat alles wat tijdens een klachtbemiddeling mondeling en schriftelijk wordt uitgewisseld, vertrouwelijk is.

De klachtenfunctionaris waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot de zorgaanbieder herleidbare informatie. Hij handelt bij het verwerven van tot de persoon herleidbare informatie met toestemming van de cliënt/klager en met respect voor de zogenoemde dossierplichten van de zorgaanbieder/zorgverlener.

Een ieder die betrokken is bij de klachtbehandeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. (Wkkgz art. 23).

Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, ingeval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en ingeval van een conflict van plichten.

6. Competenties

De klachtenfunctionaris beschikt over de kennis, vaardigheden, beroepshouding en de persoonlijke kwaliteiten die nodig zijn om een goed verloop van het proces van de klacht te waarborgen.

Toelichting

Tot de van de klachtenfunctionaris te verwachten kennis behoort kennis van communicatie en conflictoplossing, onderhandelingsconcepten en interventietechnieken. De vaardigheden die van de klachtenfunctionaris verwacht mogen worden zijn bijvoorbeeld interventietechnieken gericht op het verbeteren van de communicatie tussen partijen, het verhelderen van het probleem en de betrokken emoties en belangen en de begeleiding van de onderhandelingen tussen partijen.

Essentie van de beroepshouding is dat de klachtenfunctionaris integer en betrouwbaar is, zijn vak naar beste kunnen uitoefent en de bereidheid heeft om zich doorlopend bij te scholen en verder te ontwikkelen als klachtenfunctionaris. Van de klachtenfunctionaris mag verwacht worden dat hij evenwichtig, flexibel, empathisch en doortastend is.

7. Klachtenregeling

Een klacht over een klachtenfunctionaris wordt eerst behandeld bij de zorgaanbieder waar(voor) de klachtenfunctionaris werkzaam is conform het klachtenreglement van de zorgaanbieder. Is het niet gelukt om de klacht over de klachtenfunctionaris naar tevredenheid af te handelen, dan kan de klacht worden voorgelegd bij Registerplein.

Toelichting

Iedere klachtenfunctionaris die bij de VKiG als lid geregistreerd staat, is aan het klachtenreglement van Registerplein onderworpen.

Literatuur:

Beroepsprofiel klachtenfunctionaris 2.0, VKiG 2018

Bouwstenen beroepsprofiel klachtenfunctionaris 2.0, VKiG 2018

Checklist Borgen onafhankelijkheid klachtenfunctionaris – van Klachtenmanagement Zorg – versie 8 febr. 2016, VKiG

Klachtenregeling Registerplein, www.registerplein.nl 2020

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, (Wkkgz), VWS, 2016