Klachtrecht:
Recht op een luisterend oor?

Prof. dr. Roland Friele

NIVEL/Tranzo

November 2015

…. zoiets mag toch niet gebeuren!

Klachtrecht draagt bij aan het vertrouwen in de gezondheidszorg en verdient een goede regeling.

Hebben we het klachtrecht in Nederland goed geregeld?

Draagt het voldoende bij aan de gestelde doelen?

Klachtrecht heeft vorm gekregen in het laatste kwart van de vorige eeuw.

In die periode vooral veel aandacht voor het versterken van de positie van de patiënt

Doelen van een stelsel voor klachtopvang:

- De klager serieus nemen, het stelsel moet bijdragen aan meer gelijkwaardige verhoudingen in de gezondheidszorg
- De patiënt moet zijn rechten en belangen in de relatie patiënt-hulpverlener kunnen handhaven
- Bij een terechte klacht, moet het stelsel genoegdoening bieden
- Zo mogelijk gericht zijn op herstel van de relatie
- Mogelijk een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de zorg

NRV, 1989

Doelen van een stelsel voor klachtopvang:

Interactionele rechtvaardigheid

- De klager serieus nemen, het stelsel moet bijdragen aan meer gelijkwaardige verhoudingen in de gezondheidszorg

Procedurele rechtvaardigheid

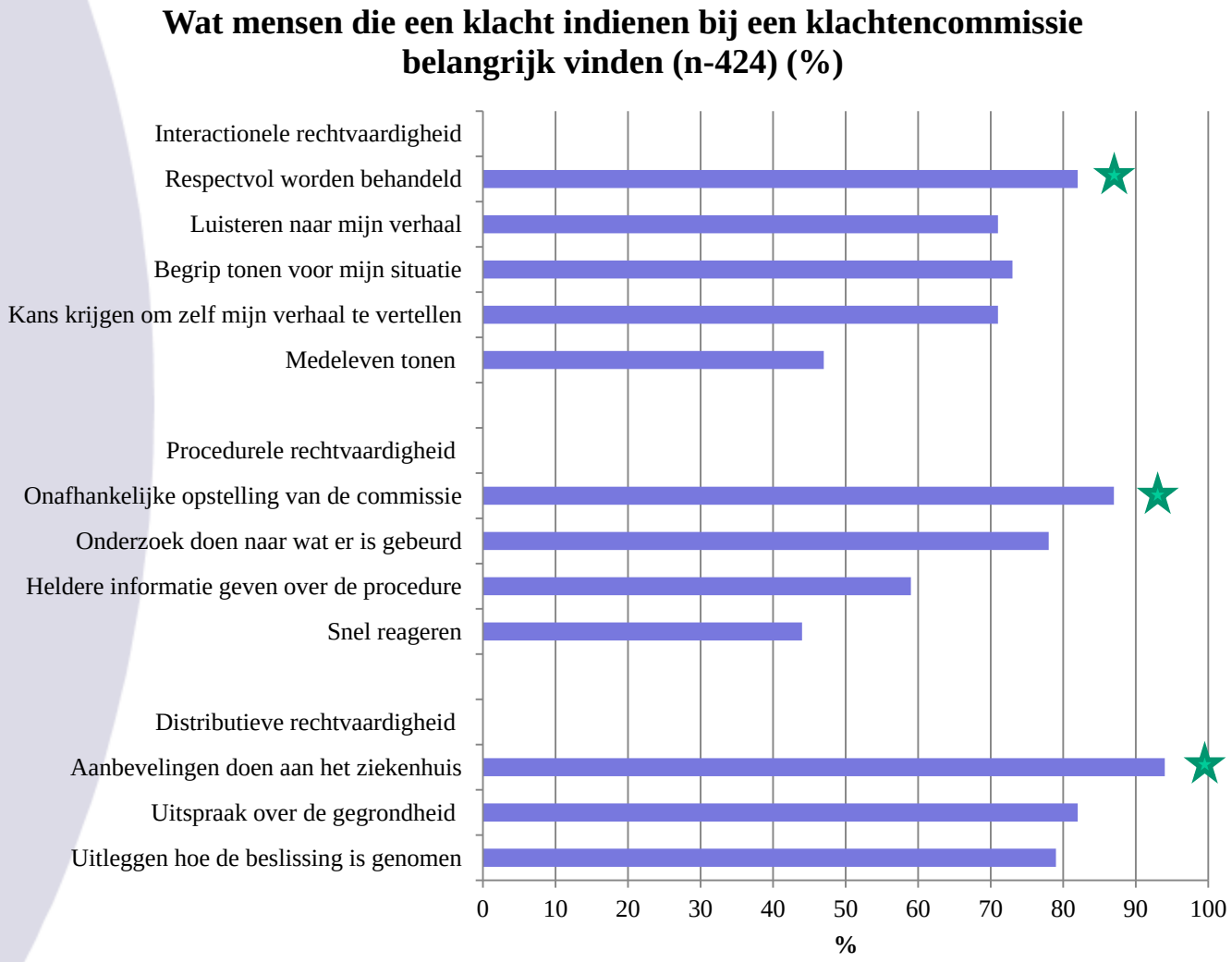
- De patiënt moet zijn rechten en belangen in de relatie patiënt-hulpverlener kunnen handhaven

Distributieve rechtvaardigheid

- Bij een terechte klacht, moet het stelsel genoegdoening bieden
- Zo mogelijk gericht zijn op herstel van de relatie
- Mogelijk een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de zorg

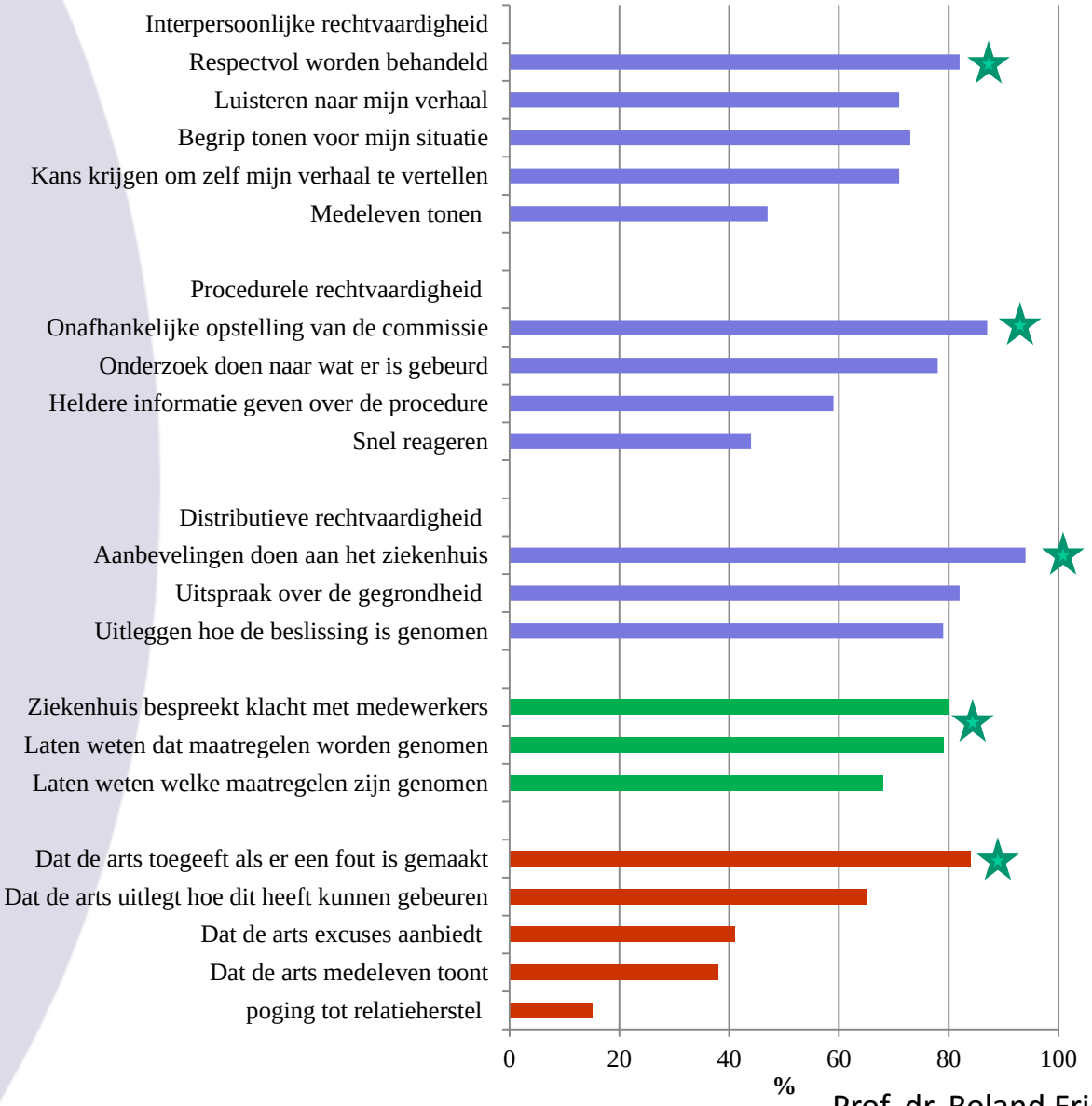
NRV, 1989

Klachtrecht: Recht op een luisterend oor?



Klachtrecht: Recht op een luisterend oor?

Wat mensen die een klacht indienen bij een klachtencommissie belangrijk vinden (n-424) (%)



Prof. dr. Roland Friele NIVEL/Tranzo November 2015

Wkcz is gericht op het bieden van interpersoonlijke, procedurele en distributieve rechtvaardigheid.

Met een beperkt aantal formele eisen en een niet bindende uitspraak

Twee keuzes omtrent de invulling van de Wkcz zijn sterk bepalend geweest voor het effect van de Wkcz.

.. De invulling van de procedurele eisen
.. De groei van de informele opvang

Wkcz:

De invulling van de procedurele eisen

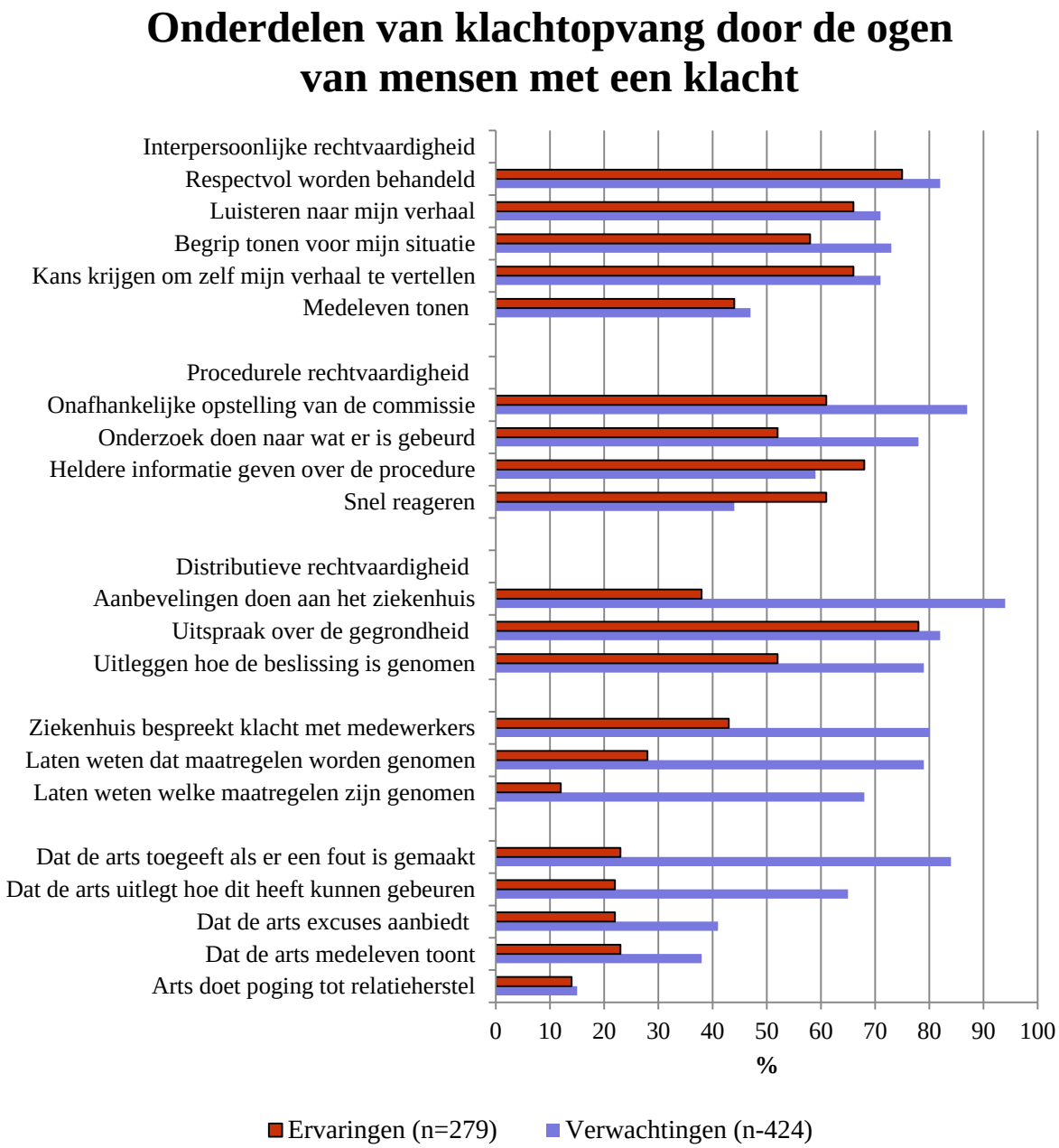
- de voorzitter
- het horen
- de uitspraak

Met een schijnbare vanzelfsprekendheid zijn hier relatief formele invullingen voor gekozen

Wkcz:
De groei van de informele opvang

Een onverwachte bijwerking:
Tien keer zoveel klachten worden informeel opgevangen …

Klachtrecht: Recht op een luisterend oor?



Prof. dr. Roland Friele NIVEL/Tranzo November 2015

Klachtenbehandelaars zijn goed in:

- Interactionele rechtvaardigheid en
- Procedurele rechtvaardigheid

en niet zo goed in:

- Distributieve rechtvaardigheid: Laten zien dat de klacht zin heeft gehad

Informele klachtbehandeling heeft hier betere papieren dan formele

En nu .. wat voor ons ligt.

Drie slotvragen:

- Gaat het formele Wkkgz traject het beter doen dan het formele Wkcz traject?
- Hoe succesvol zal de informele klachtafhandeling binnen de Wkkgz zijn?
- Gaan de schijnbare vanzelfsprekendheden ons nu ook weer parten spelen?

Gaat het formele Wkkgz traject het beter doen dan het formele Wkcz traject?

De Wkkgz: een uitspraak met bindend advies

Wat betekent dit voor mensen die vooral willen zien dat er door hun klacht iets verandert?

…. tot €25.000

Rechtvaardigheid of teleurstelling?

Hoe succesvol zal de informele klachtafhandeling binnen de Wkkgz zijn?

Informele opvang: biedt ruimte voor een open houding

Ook advies en steun voor de professional

De Goma in de praktijk brengen

Klachtrecht: Recht op een luisterend oor?

Gaan de schijnbare vanzelfsprekendheden ons nu ook weer parten spelen?

- De ‘termijn’ van 6 of 10 weken… is vooral een periode om serieus te reageren op een klacht
- Komen tot een oordeel is geen klachtbehandeling
- De geschillencommissie… zit niet vanzelfsprekend in Den Haag

Vier kernboodschappen:

- Zorg dat de geschillencommissies weinig werk krijgen, alleen daar waar zorgaanbieder en klager er samen niet uitkomen en als er echt iets is misgegaan en klager schade heeft. En dan het liefst in de buurt.
- Investeer in het informele traject, dus de fase voorafgaand aan de Wkkgz procedure.
- Zorg voor effectieve openheid, dat betekent ook advies en ondersteuning voor de hulpverlener.
- Laat zien dat klagen zin heeft: dat het een bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg. Maak dat duidelijk aan individuele klagers maar ook breder.