



# **VKIG**

## **Beroepsprofiel**

### **Klachtenfunctionaris**

#### **2.0**

## 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 enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de VKIG.

Amersfoort, juni 2018

Redactie: Werkgroep Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris

Caroline Panis, VUMC Amsterdam, (ZH) voorzitter werkgroep en lid bestuur VKIG

Gerda de Groot, Isala Klinieken - Zwolle (ZH), lid bestuur VKIG

Kiki van Balen, Jeroen Bosch Ziekenhuis - Den Bosch (ZH)

Phia de Groot, Klacht&Company (GGZ/ZBC)

Els van Logchem, Bartiméus - Zeist (GZ)

Vincent Pang, De Zorggroep - Venlo (VVT)

Hennie van der Werf, Ny Smellinghe - Drachten (ZH)

Ferry Zoutenbier, Centraal Militair Hospitaal - Utrecht (ZH)

Meer informatie en bestelling:

VKIG secretariaat

Website: [www.vkig.nl](http://www.vkig.nl)

E-mailadres: [info@vkig.nl](mailto:info@vkig.nl)

Telefoon: 06-42826980

KvK : nr. 40482919

## Inhoud

colofon .....	1
1. Van taak naar beroep .....	3
2. Klachtenbehandeling .....	6
2.1 Opvang .....	6
2.2 Informatie en advies .....	6
2.3. Bijstand .....	6
2.4. Bemiddeling .....	7
2.5. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking .....	7
3. Klachtenmanagement .....	8
3.1 Voorlichting en educatie .....	8
3.2 Bemiddeling in andere situaties .....	8
3.3 Kwaliteitsverbetering .....	8
3.4. Klachtenbeleid .....	9
4. Begeleiding bij bijzondere situaties .....	10
4.1 Disclosure coach .....	10
4.2 Schadeclaims en medische aansprakelijkheid .....	10
4.3 Peer Support .....	10
5. Competenties .....	11
5.1. Kennis .....	11
5.2. Vaardigheden .....	11
5.3 Houding .....	12
Begrippenlijst .....	13

# 1. Van taak naar beroep

Waar vroeger iemand met een klacht over de geleverde zorg alleen instanties, zoals IGJ voorheen IGZ<sup>1</sup>, de tuchtrechter of civiele rechter, kon benaderen met een klacht, is met de komst van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) in 1995 een laagdrempelige klachtenregeling voor zorginstellingen verplicht gesteld. Er werden klachtencommissies ingesteld waar de klager terecht kon voor genoegdoening. Deze commissie oordeelde door een zwaarwegend advies te schrijven voor de instelling waarmee naast persoonlijke genoegdoening van de klager ook kwaliteitsverbetering van de zorg werd nagestreefd.

Uit de wetsevaluatie die vier jaar later plaatsvond bleek dat voor twee derde van de klagers deze klachtbehandeling niet bracht wat ze er van verwacht hadden. Zelfs als hun klacht gegrond verklaard werd.

In 2005 verscheen de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg.

Deze richtlijn werd geschreven door een commissie van afgevaardigden uit koepelorganisaties in de zorg onder voorzitterschap van prof. mr. dr. F.C.B. van Wijnen en bevatte handvatten voor instellingen om tot een passende en cliëntgerichte klachtenafhandeling te komen binnen de eigen kaders. Het beschreef niet alleen een klachtenafhandeling waarbij beide partijen zich met respect behandeld voelen en in gesprek naar een oplossing zoeken, maar ook een traject waarbij de resultaten gebruikt kunnen worden om de zorg te verbeteren. Deze richtlijn vormde de basis voor veel klachtenregelingen.

Het NIVEL<sup>2</sup> verscheen op verzoek van het ministerie van VWS<sup>3</sup> in 2013 met twee rapporten “Klagen in de eerste lijn?” en “Niets te klagen” waarin zij hun bevindingen publiceerden over klachtervaringen in de eerste lijn en uitingen van ongenoegens in verzorgings- en verpleeghuizen. In beide rapporten werd het belang van communicatie bij een klacht onderstreept. Het indienen van een formele klacht werd door klagers vaak als de minst goede optie beschouwd.

Voorts blijkt uit de literatuur en cliënteninterviews dat de cliënt na een incident behoefte heeft aan een vaste, onafhankelijke contactpersoon binnen de instelling. De instelling moet goed benaderbaar blijven. Ingeval van bijzondere situaties, bijvoorbeeld na een incidentmelding of een calamiteit, kan de klachtenfunctionaris ingezet worden om het traject te begeleiden. De rol van disclosure coach doet zijn intrede (Onderzoek VU<sup>4</sup> Amsterdam; Opvang en schadeafwikkeling bij onbedoelde gevolgen van medisch handelen van J.L. Smeehuijzen, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans, J. Legemaate, S. van Buschbach, J.E. Hulst, 2013).

INTERVICT<sup>5</sup>, een van de centers of excellence van de universiteit van Tilburg kwam in december 2015 met een onderzoeksrapport onder leiding van prof. Van Dijck over informele klachtafhandeling in de zorg waarin het belang van een goede klachtbehandeling vanuit het perspectief van slachtoffers werd bekeken en bij klachtenfunctionarissen onderzoek gedaan werd naar de invulling van hun functie.

---

<sup>1</sup> IGJ - Inspectie Gezondheid en Jeugd; voor 2018 IGZ - Inspectie voor de gezondheidszorg

<sup>2</sup> Nederlands Instituut voor onderzoek in de gezondheidszorg

<sup>3</sup> Volksgezondheid, Welzijn en Sport

<sup>4</sup> Vrije Universiteit Amsterdam

<sup>5</sup> International Victimology Institute Tilburg

De Letselschaderraad, die duidelijkheid in de afhandeling van personenschade cq. letselschade wil vergroten, streeft naar een betere en meer persoonlijke bejegening van het slachtoffer. Zij heeft via ronde tafel gesprekken en expertmeetings de VKIG betrokken bij het opstellen van de nieuwe gedragscode GOMA 2.0. (Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid).

Cliënten die een klacht indienen zijn vaak niet op zoek naar een schadevergoeding, maar willen vooral gehoord worden, excuses ontvangen, en voorkomen dat iemand anders (of henzelf) nogmaals hetzelfde overkomt<sup>6</sup>. Een informele klachtenregeling biedt het beste perspectief om aan deze behoefte tegemoet te komen. De WKCZ kende o.a. de verplichting om een onafhankelijke klachtencommissie op te zetten bij wijze van formele klachtafhandeling. De afgelopen jaren is gebleken dat door zorgaanbieders flink is geïnvesteerd in het opzetten van informele klachtenregelingen (Friele et al., 1999).

Op 1 januari 2016 trad de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking. Deze wet geldt voor alle zorgaanbieders, niet alleen voor zorginstellingen. Het doel van de wet is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen te geven en er van te leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren. In deze wet worden zorgaanbieders verplicht om een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten aan te bieden volgens een schriftelijke regeling die voldoet aan de bepalingen van de wet (art. 13 Wkkgz). Een nieuwe verplichting in de Wkkgz is het verplicht aanstellen van een persoon, die de cliënt met gratis advies ondersteunt in dit informele traject (art. 15 Wkkgz). In de praktijk is dit meestal een 'klachtenfunctionaris'. Ook is leren van klachten één van de overkoepelende thema's van de Wkkgz. Tot slot zijn zorgaanbieders verplicht zich aan te sluiten bij een onafhankelijke geschilleninstantie<sup>7</sup>.

In mei 2016 verscheen een eerste rapport van het project OPEN, (Laarman/Bomhoff/Friele/Legemaate/Akkermans) waarin het NIVEL samen met twaalf ziekenhuizen heeft onderzocht op welke manier zij vorm geven aan hun streven naar meer openheid bij incidenten. Openheid bij incidenten is al jaren de professionele norm en sinds 1 januari 2016 wettelijk vereist. In de praktijk blijkt het nog lastig.

Klachtenfunctionarissen worden pro-actiever. Uit onderzoek van het NIVEL<sup>8</sup> naar de taakopvatting komt het beeld naar voren dat de klachtenfunctionaris nu nog vooral actief wordt op het moment dat iemand een klacht heeft ingediend. Met een meer proactieve rol zouden zij kunnen bijdragen aan een betere toegankelijkheid van de klachttopvang, door de cliënt voor te lichten over de verschillende procedures en hun doel en werking. Zo kan worden voorkomen dat de cliënt bij het verkeerde loket terecht komt.

De klachtenfunctionaris draagt allereerst bij aan een effectieve oplossing bij problemen tussen cliënt en zorgaanbieder. Hij bevordert het herstel van het vertrouwen tussen cliënt en de zorgaanbieder. De informatie uit klachten levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de zorg. Uit de nulmeting Wkkgz van het NIVEL in 2016 blijkt dat mensen die een klacht indienen aangeven dat zij dit, onder meer, doen om te voorkomen dat anderen overkomt wat hen is overkomen. Ze willen dat er wat verandert in de gezondheidszorg naar aanleiding van hun klacht.

---

<sup>6</sup> Kruijkemeier, Coppen, Rademakers, & Friele, 2009; Lekkerkerk, 2013; Smeehuijzen, 2013

<sup>7</sup> Uit Monitor Wkkgz NIVEL november 2017 Bouwman/Van Gennip/Friele

<sup>8</sup> Nulmeting wkgz rapport - Nivel mei 2016

Voor de meeste mensen die een klacht indienen geldt ook dat zij geen informatie krijgen of er iets met hun klacht is gedaan. Op landelijk niveau is deze informatie ook niet beschikbaar. Er werd geconstateerd dat de relatie tussen klachtbehandeling en kwaliteit nog onvoldoende vorm had gekregen. Hier is nog winst te behalen<sup>9</sup>.

Klachten kunnen gaan over ongewenste omgangsvormen, over fouten die gemaakt zijn, zaak- en letselschade, afspraken die niet nagekomen worden, over verwachtingen die niet uitgesproken zijn of niet uitkomen of over het ontbreken van actuele, tijdige en volledige informatie.

Patiënten/cliënten in de zorg zijn zich steeds meer bewust van hun recht op informatie. Het gebruik van internet heeft dat proces versneld. Men kan als men wil, over elk gewenst onderwerp alle informatie vinden. Toch vervangt die kennis niet het gesprek tussen zorgverlener en zorgvrager. De onafhankelijke klachtenfunctionaris blijft nodig om als standpunten zich verhardend de dialoog weer op gang te brengen en desgewenst te begeleiden.

In Nederland bestaat een aantal (basis)opleidingen die de klachtenfunctionaris zou kunnen volgen voordat hij zijn functie kan uitoefenen. Daarnaast zijn er scholingen die gekozen worden afhankelijk van de zorgaanbieder waar een klachtenfunctionaris werkzaam is.

De VKIG is bezig om een kwaliteitsregister op te stellen over de eisen waaraan een klachtenfunctionaris moet voldoen om het beroep van klachtenfunctionaris volgens het daarbij behorende beroepsprofiel te kunnen uitoefenen. Daarmee zijn de cliënt/patiënt en de zorgaanbieder verzekerd van goede ondersteuning bij de afhandeling van de klacht.

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 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.

---

<sup>9</sup> Monitor Wkkgz NIVEL november 2017 Bouwman/Van Gennip/Friele

## 2. 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 positie van de klachtenfunctionaris, het aanzien van onafhankelijkheid, het optreden als procesbegeleider en niet als zorginhoudelijke deskundige, zijn cruciale kenmerken van de functie. Ongeacht of er sprake is van een combinatie met een andere functie bij de zorgaanbieder en ongeacht of de klachtenfunctionaris werknemer is bij de zorgaanbieder.

### 2.1 Opvang

De klachtenfunctionaris:

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

### 2.2 Informatie en advies

De klachtenfunctionaris:

- informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de klachtenfunctionaris;
- geeft advies over de verschillende klachtmogelijkheden en de wettelijke kaders;
- 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, ingeval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en ingeval van een conflict van plichten;
- meldt, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of ernstige situaties van structurele aard.

### 2.3. Bijstand

De klachtenfunctionaris:

- biedt begeleiding bij het verhelderen van rechtspositie, van de klacht en doelen;
- verkent met klager diens wensen voor bijstand, o.a. het zo nodig op schrift stellen van de klacht;

- biedt deze bijstand of zorgt voor een adequate verwijzing;
- verkent met aangeklaagde diens wensen voor bijstand;
- ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes;
- verzamelt informatie.

## 2.4. 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, in samenspraak met klager en aangeklaagde, een (voorlopige) oplossing van problemen;
- bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht en zorgt voor een passende aanpak;
- kan optreden als gespreksleider in een gesprek tussen klager en aangeklaagde;
- bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht.

## 2.5. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking

De klachtenfunctionaris:

- leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast;
- 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;
- zorgt voor afronding van de klachtbehandeling.



### **3. 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.

#### **3.1 Voorlichting en educatie**

De klachtenfunctionaris:

- levert een bijdrage aan de voorlichting over klachtbehandeling bij cliënten, hun naasten en bij de zorgaanbieder. Deze voorlichting kan gaan over rechten en plichten van betrokkenen, de omgang met klachten, de klachtenregeling van de zorgaanbieder, de eigen rol en positie als klachtenfunctionaris;
- geeft aan welke specifieke voorlichting of scholing gewenst is;
- organiseert zelf of op verzoek van de zorgaanbieder voorlichting of scholing;
- zorgt voor actuele, volledige en juiste informatie over klachtafhandeling op de website en/of het intranet van de zorgaanbieder.

#### **3.2 Bemiddeling in andere situaties**

De medewerker van een zorgaanbieder kan een klachtenfunctionaris vragen om advies of bijstand bij een gesprek met een ontevreden cliënt.

De klachtenfunctionaris:

- coacht medewerkers in het met de cliënt zoeken naar een oplossing;
- adviseert medewerkers over gesprekstechnieken en procesbewaking;
- kan door een medewerker gevraagd worden voor bemiddeling in een gesprek met cliënt.

#### **3.3 Kwaliteitsverbetering**

De klachtenfunctionaris:

- registreert en analyseert klachten en genereert zo relevante informatie voor kwaliteitsverbetering van de zorg;
- signaleert, rapporteert en adviseert de zorgaanbieder over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg;
- participeert desgevraagd bij verbeterplannen van de zorgaanbieder;
- levert een actieve input voor het monitoren van de kwaliteitsindicatoren.

### 3.4. Klachtenbeleid

De klachtenfunctionaris:

- stelt rapportages op over de wijze van afhandeling van klachten van cliënten;
- evalueert periodiek en doet voorstellen voor verbetering van het klachtproces;
- adviseert desgevraagd de zorgaanbieder over het klachtenbeleid;
- stelt visie- en beleidsplannen op over het klachtproces.

## 4. Begeleiding bij bijzondere situaties

De klachtenfunctionaris kan door de zorgaanbieder ingezet worden om op te treden als onafhankelijk 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 casemanager of als gespreksleider.

### 4.1 Disclosure coach

Bij bijzondere situaties (een melding van een incident of calamiteit) kan de klachtenfunctionaris taken vervullen om een open en effectieve afhandeling te bevorderen en een 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 de kwaliteit van de zorgverlening verbeteren.

De klachtenfunctionaris:

- treedt op als onafhankelijk contactpersoon, begeleider en/of adviseur;
- bevordert de totstandkoming van heldere afspraken;
- bevordert dat betrokkenen bij afronding een voor hen helder bericht ontvangen;
- signaleert (ervaren of feitelijke) tekortkomingen in het traject.

### 4.2 Schadeclaims en medische aansprakelijkheid

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 patiënten/cliënten.

De klachtenfunctionaris:

- treedt op als onafhankelijk contactpersoon;
- heeft een voorlichtende rol naar de cliënt over de haalbaarheid van claim.

### 4.3 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 Supportstelsel 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:

- kan een verwijzende de rol vervullen richting peer support
- kan zelf peer support bieden: psychosociale ondersteuning en opvang aan een collega klachtenfunctionaris na een ingrijpende gebeurtenis op het werk.

## 5. Competenties

Zorgaanbieders krijgen steeds meer mogelijkheden voor onderzoek en behandeling door de 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 deze steeds complexer wordende wereld van de zorg. Om de taken goed uit te kunnen voeren, werkt de klachtenfunctionaris vanuit een professionele verantwoordelijkheid, die de onderstaande competenties vereist.

### 5.1. Kennis

De klachtenfunctionaris:

- heeft tenminste HBO denk- en werkniveau;
- kent normatieve kaders voor het optreden als klachtenfunctionaris;
- is in staat om principes en methoden van communicatie: gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering en bemiddeling toe te passen;
- kent relevante wet- en regelgeving;
- kent rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, naasten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/-verleners;
- heeft inzicht in psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen;
- heeft kennis van bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van cliënten;
- is zich bewust van de effecten die een klacht op de zorgaanbieder/-zorgverlener kan hebben;
- volgt ontwikkelingen in (deelsectoren van) de zorg;
- is op de hoogte van beleids- en besluitvormingsprocessen binnen de zorgaanbieder.

### 5.2. 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 en 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 en adviesvaardigheden***

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangenposities; 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

### 5.3 Houding

De klachtenfunctionaris beschikt 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;
- onpartijdig;
- flexibel;
- 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.

### **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,-.

### **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**

Klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris is het proces waarbij er gezocht wordt 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 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 BOPZ/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**

Onafhankelijk 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.

### **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**

Een persoon die de status heeft van naaste of wettelijk vertegenwoordiger van een overleden cliënt, de echtgenoot of geregistreerde partner; bloed- of aanverwanten en huisgenoten bij wie de overledene (deels) in hun levensonderhoud voorzag; bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

### **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.