



Vereniging van Klachtenfunctionarissen
In de Gezondheidszorg

Beroepscode Klachtenfunctionaris

April 2023

info@vkig.nl



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