

'Ik ga door tot de wet of het veld het geregeld heeft'

Tegenstrijdige geluiden rondom nieuwe wetgeving



Paula van der Sande, voormalig voorzitter van de VKIG, lost graag geschillen op. Het is haar lust en haar leven en het geeft haar duidelijk energie. Gelukkig maar, zou je bijna zeggen, want op dit moment is er een groot gat tussen wat de beleidsmakers van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) willen en hoe het veld er tegenaan kijkt als het

gaat om de toekomstige wetgeving van de consumentenzorg. Dat bleek uit twee landelijke bijeenkomsten waar Paula de afgelopen maanden mede namens de VKIG aanwezig was: het symposium van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering van de Geneeskunst (KNMG) op 13 september 2007 en een expertisebijeenkomst van het Ministerie van VWS op 4 oktober 2007. Wat haar betreft wordt het nu pas echt een uitdaging. Verbaasd maar helder zet ze de feiten voor ons op een rijtje.

We zitten op haar vrije dag aan de waterkant. In een prachtig herfstzonnetje geniet ze peinzend van haar kopje thee. En dan rolt het verhaal er achterelkaar uit. Hoe ze als voormalig voorzitter van de VKIG aan de wieg heeft gestaan van het beroepsprofiel. Hoe enthousiast ze over de groei van het beroep van klachtenfunctionaris is en over de huidige ontwikkelingen in het veld. Hoe ver we eigenlijk al gekomen zijn, en dat ook in het rapport van de Commissie Huls gewezen wordt op het belang van de klachtenbemiddeling in de gezondheidszorg. Kortom, de tijd is nu aangebroken om de klachtenbemiddeling bij wet te regelen.

Rapport Commissie Huls

Op 13 september was Paula dan ook één van de sprekers die haar visie mocht geven op het rapport van de Commissie Huls over het tuchtrecht. Er zijn momenteel binnen het tuchtrecht verschillende procedures om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te toetsen. Voor artsen zijn deze anders dan voor bijvoorbeeld notarissen of het scheepvaartwezen. Dit rapport pleit eigenlijk voor uniformering en afstemming van de huidige procedures over de verschillende beroepssectoren heen. Met betrekking tot de zorgsector geeft de commissie ons een mooie handreiking. Paula: "Wat dit rapport namelijk aangeeft is dat er nu te veel klachten, en vaak ook ten onrechte, bij het tuchtcollege terecht komen. De commissie wijst op het belang van informele en laagdrempelige klachtopvang en -afhandeling, waarbij de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon een belangrijke rol kan spelen." Zij geeft dan ook de volgende drie oplossingen: laat de klager allereerst verplicht de klacht neerleggen bij de beroepsbeoefenaar zelf. Geef daarnaast de klager goede informatie en ondersteuning bij het kiezen van de juiste

weg, passend bij het doel dat hij wil bereiken. En zorg tenslotte dat de klager gebruik kan maken van bemiddeling. Paula: “En daar heb ik bij mijn presentatie op het symposium van het KNMG op ingehaakt. Ik wil dit bij wet geregeld hebben.”

Organisaties rijp maken voor klachten

Eigenlijk ging Paula's pleidooi verder dan de verplichte bemiddeling. “Het gaat ook om de kwaliteit van de bemiddeling. Ik vind dat we wettelijke eisen moeten formuleren voor de taken en bevoegdheden, maar vooral voor de deskundigheid en de mate van onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris. De verschillen zijn namelijk zeer groot. In de ziekenhuizen is het over het algemeen best aardig geregeld, maar in de verpleegtehuizen en andere sectoren wordt deze belangrijke taak vaak wegbezuinigd. Niet geheel onbegrijpelijk, als je met een beperkt budget moet kiezen voor ‘handen aan het bed’ of ‘een luisterend oor achteraf’.” Maar wat we ook zien, is dat veel organisaties nog niet openstaan voor klachten. Zij zien nog niet dat klachten een mogelijkheid zijn om tot verbetering van de zorg te komen. Nu is het soms zelfs zo dat patiënten hun klacht moeten indienen bij de mensen van wie zij direct afhankelijk zijn. Waar het om gaat is dat mensen durven komen te klagen. Paula: “We kunnen deze drempel verlagen door als vertrouwenspersoon op de afdeling rond te lopen en een praatje met de mensen maken. Of in een gesprek de teamleiders het nut en de zin van klachten nog eens laten inzien.”

Symposium KNMG

Toch zijn we in het veld volgens Paula al heel goed bezig. Er zijn allerlei ontwikkelingen in de breedte gaande, van de ontwikkeling van toolkits door het Stichting Ondersteuning Klachtopvang Gezondheidszorg (SOKG), tot een beroepsprofiel door de VKIG. Er liggen zelfs plannen om dit nu af te stemmen met andere beroepsprofielen zoals die van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). En Actis bijvoorbeeld, een koepelorganisatie voor thuiszorginstellingen, timmert ook hard aan de weg. Paula: “Maar het is te vrijblijvend en op het symposium bleek dat ook het KNMG hierover geen standpunt innam. Toen ik hierover mijn verbazing uitte, bleek de zaal tot mijn grote blijdschap wel mijn mening te delen. In reactie op mijn presentatie heeft het hoofdbestuur vervolgens besloten om zich achter mijn voorstel tot wettelijke verplichting te scharen.”

Expertisebijeenkomst VWS

Nog geen drie weken later kreeg Paula het verzoek namens de VKIG een bijeenkomst bij te wonen van het Ministerie van VWS met betrekking tot de toekomstige Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg. Onder de aanwezigen waren onder andere patiëntengezondheidsorganisaties, zorgaanbieders, zorgverzekeraars, expertinstituten en natuurlijk mensen van het ministerie zelf. “Ze wilden graag de ontwikkelingen in het veld vernemen, maar hadden het uiteindelijk vooral over hun invulling en voorstel voor de nieuwe wet. Dit overviel ons allemaal en inhoudelijk stond het lijnrecht tegenover wat we net op het symposium hadden besproken, en waar de Commissie Huls voor pleit. In een maand tijd ging het roer 180 graden om,” aldus Paula.

Voorstel Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg

In het kort komt de invulling op het volgende neer. Volgens het ministerie moet meer ruimte komen voor de zorginstellingen om zelf te ondernemen. Kernbegrip daarbij is ‘verantwoorde zorg’. In tegenspraak met de Commissie Huls, legt het ministerie de hele verantwoordelijkheid terug bij de instellingen zelf. De beleidsmakers van VWS willen dat ze klachten snel en laagdrempelig gaan afhandelen. Hoe, dat mogen ze zelf weten. Als stok achter de deur willen ze wel bij wet regelen dat er in Nederland onafhankelijke geschillencommissies komen voor die klachten waar de instelling zelf niet uitkomt. De klachtencommissies zouden daarmee komen te vervallen. Daarnaast wil het ministerie de klachtafhandeling meetbaar maken.

Toegevoegde waarde van de klachtenfunctionaris

Paula: “Om geschillen op die manier in de openbaarheid te brengen is natuurlijk niet prettig voor een instelling. De vraag is echter of een geschillencommissie op afstand instellingen voldoende prikkelt om tot een professionele klachtafhandeling te komen. Wat we de laatste jaren namelijk hebben gezien én ook is aangetoond, is dat 70-90% van de klachten in de gezondheidszorg waar een klachtenfunctionaris werkzaam is, door bemiddeling werd opgelost. De klachtenfunctionaris zet beide partijen aan tafel en laat ze met elkaar praten. Er is mogelijkheid tot toelichting en excuus van de kant van de behandelaar. De terugkoppeling aan de patiënt over de aanpassingen in de zorginstelling geeft vertrouwen en is vaak al de oplossing. Sterker nog, soms verbetert zelfs de relatie tussen behandelaar en patiënt. (Geschillen)commissies gaan meer in op het feit of de klacht gegrond is en/of wat de schadevergoeding zou moeten zijn.” Verder leert de historie dat het niet eenvoudig is voor instellingen om die verantwoordelijkheid te dragen. Paula: “De afgelopen jaren kregen ze alle ruimte om die te nemen maar veelal gebeurde dat niet. En daar waar ze wel een klachtenfunctionaris aanstelden, werd dit door de bezuinigingen vaak door een vrijwilliger ingevuld. Dat bedoel ik nou met kwaliteit en deskundigheid: het opvangen en bemiddelen van klachten is wel een vak en kan je niet in een paar uurtjes per week door vrijwilligers ‘erbij’ laten doen.”

VKIG stuurt brief naar Minister

Aangezien de geluiden van de aanbevelingen van de Commissie Huls en de voorstellen voor de Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg tegenstrijdig zijn, was Paula van mening dat de VKIG actie moest ondernemen richting het ministerie van VWS en de Tweede Kamer. Met grote spoed wel te verstaan, want in december 2007 zou het concept wetsontwerp al klaar moeten liggen. Vervolgens zal in februari 2008 het wetsvoorstel naar de Raad van State gaan en in juli 2008 het wetsvoorstel in de Tweede Kamer komen. In januari 2010 moet deze nieuwe wet dan in werking treden. Inmiddels heeft de VKIG hier gehoor aan gegeven en heeft zij begin november een brief naar Minister Klink gestuurd, met een afschrift naar de vaste kamercommissie van de Tweede Kamer. Een vertegenwoordiging van het bestuur zal verder binnenkort overleg voeren met ambtenaren van het ministerie.

Alternatieve mogelijkheden

Als een terriër zal Paula er zich de komende tijd in vastbijten, want ze ziet absoluut kansen en oplossingen. “Ik denk dat we via deze weg nog best wat kunnen bijstellen aan het concept. En mocht de onafhankelijkheid en kwaliteit van de klachtenfunctionaris toch niet bij wet geregeld kunnen worden, is er nog altijd de mogelijkheid om het via de Toelichting op de Wet te doen. In de praktijk kijk je namelijk ook vaak in de Toelichting voor uitleg en richtlijnen. Daar zou je bijvoorbeeld kunnen verwijzen naar de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg. Een tweede optie is om zowel de onafhankelijkheid als de kwaliteit van de bemiddeling onderdelen van de metingen te laten zijn. Hoewel de wet zelf de kortste weg zou zijn, is er dus nog geen man overboord.”

Samen staan we sterk

“Naar Den Haag toe gaat het nu dus vooral om een goede lobby”, vervolgt Paula. “En verder moeten we met onze ‘maten’ in het veld helder communiceren. Dat we voortdurend met elkaar afstemmen wat we willen en samen de krachten bundelen. Je kunt bijvoorbeeld ook via zorgverzekeraars een keurmerk in de voorwaarden laten opnemen. Of grote overkoepelende zorgorganisaties mee zien te krijgen. Ik zie het als een uitdaging om deze boodschappen goed

over te brengen en het ‘gat’ direct of indirect te dichten. Ik ga door tot de wet of het veld het geregeld heeft.”