

Eric Verkaar over klachtenopvang



Eric Verkaar

Mensen met klachten over de zorg kunnen in Gelderland terecht bij de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland. Vanaf 1 januari 2013 wordt deze afdeling anders ingericht: vrijwilligers nemen de werkzaamheden over van betaalde beroepskrachten. Wat betekent dit voor de kwaliteit van de dienstverlening? Een gesprek met Eric Verkaar, directeur van Zorgbelang Gelderland. 'Het is mogelijk om met vrijwilligers dezelfde kwaliteit van dienstverlening te bieden als met professionals.'

Zorgbelang Gelderland is een consumentenorganisatie voor gebruikers van zorg en welzijn. In Nederland zijn dertien regionale Zorgbelangorganisaties actief; zij zijn met elkaar verbonden via Zorgbelang Nederland.

Wat zijn de belangrijkste activiteiten van Zorgbelang Gelderland?

'Wij hebben drie belangrijke activiteiten. Ten eerste geven wij informatie en advies aan mensen die vastlopen in de zorg en hulp nodig hebben om bijvoorbeeld een klacht in te dienen. Dat is onze informatie- en klachtenopvangfunctie. Daarnaast hebben wij ongeveer 470 patiëntenverenigingen, gehandicaptenorganisaties, ouderenbonden en cliëntenraden die aangesloten zijn bij Zorgbelang Gelderland. Deze organisaties ondersteunen wij door het organiseren van cursussen en het aanbieden van een helpdesk met advies op maat. En verder doen wij projecten, bijvoorbeeld in opdracht van de overheid of zorginstellingen, om de zorg te verbeteren. Bij deze projecten brengt Zorgbelang Gelderland de ervaringen en wensen in van cliënten, zodat de betreffende overheidsorganisatie of zorginstelling weet wat de doelgroep wil.'

Hoe is de klachtenopvang georganiseerd binnen Zorgbelang Gelderland?

'Als burgers in Gelderland problemen hebben met de zorg, kunnen ze contact opnemen met de afdeling Informatie en Klachtenopvang. Dat kan telefonisch, per e-mail of via een speciaal webformulier. Op de huidige afdeling zijn vier beroepskrachten werkzaam, die allen een hbo-opleiding hebben gevolgd en vaak een verpleegkundige achtergrond hebben. De medewerkers beantwoorden via telefoon of e-mail vragen over bijvoorbeeld patiëntenrechten of klachtenprocedures, geven onafhankelijk advies en ondersteunen mensen bij het indienen van een klacht. Zij bespreken met de cliënt welke oplossing de cliënt wil bereiken, en hoe de weg naar een oplossing eruit ziet. Het aantal vragen en klachten is de laatste jaren nagenoeg gelijk. Het gaat om ongeveer 300 vragen en 1200 klachten. Door knelpunten in de zorg te signaleren, levert de afdeling een bijdrage aan de kwaliteit van de gezondheidszorg in Gelderland.'

Wat voor klachten komen er binnen?

'Het merendeel van de klachten gaat over de huisartsenzorg en de ziekenhuiszorg. Dat weerspiegelt de mate waarin we als burgers gebruik maken van de gezondheidszorg. In de klachten top 5 staan verder de geestelijke gezondheidszorg, de tandartsenzorg en verpleeg- en verzorgingshuizen. We zien dat veel klachten gaan over de bejegening of slechte communicatie.'

Vanaf 1 januari 2013 richt Zorgbelang de afdeling Informatie en Klachtenopvang in met vrijwilligers. Wat is de aanleiding?

'In de periode 2013-2016 ontvangt Zorgbelang Gelderland een aanzienlijk lagere subsidie van de provincie Gelderland dan in voorgaande beleidsperiodes. Dit betekent dat wij keuzes hebben moeten maken. Een van de keuzes is om de informatie en klachtenopvang met vrijwilligers te gaan doen onder begeleiding van een betaalde coördinator. Dat is enerzijds een negatieve aanleiding in de zin van een subsidiekorting; anderzijds denk ik dat het positief is om meer vrijwilligers te betrekken. Als iemand bijvoorbeeld in een diabetesvereniging of Wmo-raad actief is, en dat kan combineren met de functie als vrijwilliger Informatie en Klachtenopvang, dan kun je optimaal profiteren van elkaars contacten en kennis. Voor de continuïteit en kwaliteit van de afdeling zou ik het fijn vinden als ik financiële middelen kon vinden om naast de vrijwilligers en de coördinator nog één of twee betaalde professionals in te schakelen.'

Wat betekent het werken met vrijwilligers voor de kwaliteit van de dienstverlening?

'Ik denk dat het mogelijk is om met vrijwilligers dezelfde kwaliteit te bieden als met beroepskrachten. Niet direct bij de start op 1 januari, maar wel in de loop van 2013. De eisen die we

bij Zorgbelang Gelderland

stellen aan de vrijwilligers zijn hetzelfde als de eisen die we stellen aan de beroepskrachten. Dat betekent: hbo-werk- en denk-niveau, uitstekende communicatieve vaardigheden en vaardig om complexe cliëntsituaties te kunnen afhandelen. In dat opzicht hoeft het dus geen verschil te maken of je met vrijwilligers werkt of met beroepskrachten. Ook kun je vrijwilligers op dezelfde manier trainen en coachen als je dat met professionals doet. Wat wel een groot voordeel is van betaalde krachten, dat je mensen drie á vier dagen aan het werk kan houden. Bij vrijwilligers gaan wij ervan uit dat zij minimaal twee dagdelen beschikbaar zijn. Het team met vrijwilligers zal daarom groter zijn waardoor het waarborgen van de continuïteit en afstemming een grotere uitdaging is. Daar staat tegenover dat vrijwilligers veel ervaring kunnen meebrengen, die betaalde krachten niet altijd in huis hebben.'

Welke inspanningen verricht Zorgbelang om de kwaliteit te bewaken?

'We zijn op dit moment druk bezig met het protocolleren van de werkzaamheden; zo wordt er een handboek gemaakt waarin nauwkeurig beschreven staat hoe de medewerkers het werk uitvoeren en waar welke informatie te vinden is. Verder krijgen de vrijwilligers een driedaagse training en intensief inwerkprogramma. Een ander belangrijk kwaliteitsinstrument is het registratiesysteem. In dit systeem wordt iedere vraag en klacht vastgelegd, maar ook wie die klacht heeft afgehandeld en wat er mee is gedaan. Het is hierdoor mogelijk om te bewaken dat een dossier goed wordt afgewerkt. Als een cliënt met een vervolgvraag komt, dan kan de vrijwilliger aanhaken op wat een collega eerder heeft gedaan. Dat gebeurt nu ook al met de beroepskrachten, maar omdat vrijwilligers minder vaak werken zal het nog belangrijker zijn om alles goed vast te leggen in het registratiesysteem. Het is de bedoeling dat de coördinator ieder jaar een functionerings- en beoordelingsgesprek voert met de vrijwilligers. Tot slot nemen de vrijwilligers iedere zes weken deel aan een intervisiebijeenkomst en volgen ze jaarlijks een aantal trainingdagen. Door de genoemde instrumenten in te zetten verwachten we de kwaliteit goed te kunnen monitoren.'

Vanuit de Tweede Kamer klinkt de roep voor het instellen van een Zorg-Ombudsman. De PvdA wil met een Zorg-Ombudsman betere ondersteuning creëren voor mensen die een klacht hebben over de zorg. Hoe kijkt Zorgbelang aan tegen de invoering van een Zorg-Ombudsman?

'De discussie over het invoeren van een Zorg-Ombudsman wordt al jaren gevoerd. Tot voor kort nam de Tweede Kamer het standpunt in dat er geen wettelijk kader nodig was. De zorgverzekeraars zouden ondersteuning moeten bieden aan mensen met een klacht over de zorg. Inmiddels denkt de Tweede Kamer er anders over. Veertig tot vijftig procent van onze cliënten is doorverwezen door de zorg-

verzekeraar en dat maakt duidelijk dat de zorgverzekeraars niet in staat zijn om de rol van onafhankelijk belangenbehartiger op zich te nemen. Persoonlijk vind ik het een goede ontwikkeling als er een wettelijk kader komt. Wel ben ik van mening dat een wettelijk kader aan een consumentenorganisatie verbonden zou moeten worden. Zorgbelang – en dan doel ik op Zorgbelang Nederland en alle zusterorganisaties in de provincies en de steden Amsterdam en Utrecht – geeft hier al heel goed uitvoering aan, en dat hebben we de Tweede Kamer ook al meerdere malen laten weten. Volgens ons hoeft er dus geen nieuwe organisatie te worden opgezet.'

De Zorg-Ombudsman zou ook bindende uitspraken gaan doen om de positie van de cliënt te versterken. Zit daar niet een groot verschil met de Zorgbelangorganisaties?

'Daar zit een belangrijk verschil in visie. Als de Zorg-Ombudsman bindende uitspraken kan doen, creëer je een scheidsrechter in de zorg en het is de vraag of dat wenselijk is. Wat wij als Zorgbelang veel meer doen, is de klant ondersteunen om zélf tot afspraken met zijn zorgverlener te komen of in ieder geval de daarvoor bestemde procedures, zoals de klachtenprocedures of een tuchtprocedure, te gaan volgen. Als je de Zorg-Ombudsman gaat zien als een scheidsrechter, dan ben je in feite een nieuwe rechterlijke macht aan het organiseren. Ik ben daar geen voorstander van. Ik vind dat je de probleemoplossing in het veld zelf moet laten, en daar waar het veld het niet zelf aan kan, is er een gang naar de rechter. Waarom zou je daar een aparte ombudsman met bevoegdheden tot uitspraken voor moeten oprichten? Dan krijgen we een soort van gezondheidszorgrechter.'

Wat zijn je wensen ten aanzien van klachtenafhandeling c.q. -opvang?

'Iedere beroepsgroep moet nu zelf zijn eigen klachtenafhandeling regelen. Ik denk dat het beter zou zijn om dat ook institutioneel te maken en regionale klachtencommissies in te richten die over alle onderwerpen gaan. Dus over ziekenhuizen, huisartsen maar ook over de Wmo en de Jeugdzorg. Mijn advies is om de klachtenafhandeling centraal te organiseren, en te zorgen dat burgers ondersteuning kunnen vinden bij een onafhankelijke klachtenondersteuner. Ik merk dat veel mensen goed in staat zijn om hun weg naar de klachtencommissies te vinden. Maar heel vaak hoeft het niet tot een klacht te komen. En daar speelt Zorgbelang een belangrijke rol. Hoe kunnen wij u helpen, en wat wil u bereiken met de klacht? Heel vaak wordt een klacht daarmee voorkomen. Ik zou willen dat de klachtencommissies een bestaan in de marge leiden en alleen voor 'echte' problemen worden ingezet.'

Voor meer informatie: www.zorgbelang gelderland.nl

Mevrouw drs. L.C. Sloots is redactiesecretaris van dit blad.