

NEDERLANDS TIJDSCHRIFT VOOR

REVALIDATIE GENEESKUNDE

JAARGANG 46 | NUMMER 3 | JUNI 2024

UITGAVE VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN REVALIDATIEARTSEN



FOCUS OP

JURIDISCHE ZAKEN

IN DIT NUMMER ONDER ANDERE

Pagina 11
**Calamiteiten
en de rol
van de IGJ**

Pagina 14
**De Geschillen-
commissie**

Pagina 25
**Persoonlijke ervaringen
met tuchtrecht
en calamiteit**

Pagina 38
**Interview met
gezondheidszorg-
advocaat Koen Mous**

DE GESCHILLENCOMMISSIE BIJDT EEN LAAGDREMPELIG ALTERNATIEF
VOOR DE GANG NAAR DE RECHTER

Ieder geschil is een kans om het beter te doen

Iedere zorgprofessional zet zich in om kwaliteit te leveren in zijn of haar werk. Maar klachten helemaal voorkomen? Dat lukt niet altijd. De Geschillencommissie is er om zowel patiënten als zorgaanbieders op een laagdrempelige manier de toegang tot het recht te verlenen.



M. (MANON) BÖLLERMANN

Communicatieadviseur De Geschillencommissie



CORRESPONDENTIE

communicatie@degeschillencommissie.nl

In de zorg zetten duizenden professionals zich dagelijks in voor goede, passende behandeltrajecten. Toch gaat er soms iets mis in de relatie tussen zorgverlener en patiënt.

Die onvrede kan leiden tot een formele klacht, maar in de meeste gevallen kan een slepend, juridisch gevecht voorkomen worden. Vanuit dat perspectief is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in het leven geroepen, die zich hard maakt voor een laagdrempelige en effectieve klachten- en geschillenafhandeling. De Wkkgz vereist onder meer dat zorgaanbieders beschikken over een onafhankelijke klachtenfunctionaris en dat zij zijn aangesloten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. De Geschillencommissie in Den Haag faciliteert zulke klachtenloketten en geschillencommissies in diverse sectoren, waaronder de zorg. Wat kan zij betekenen voor de beroepsgroep en haar patiënten?

ERST EVEN VOORSTELLEN: DE GESCHILLENCOMMISSIE

Het juridisch landschap in Nederland is complex en lang niet voor iedereen overzichtelijk. Burgers - of dat nu patiënten, consumenten, ondernemers of andere rechtzoekenden zijn - weten lang niet altijd hun weg te vinden in het doolhof van het recht. Juist daarom is het zo belangrijk om goed te duiden welke toegangspoort voor hen het meest passend is. De samenwerking tussen overheid,

rechtspraak en laagdrempelige geschilleninstanties speelt daarin een belangrijke rol. Daar komt ook De Geschillencommissie in beeld. Al sinds 1970 biedt zij diverse mogelijkheden voor klacht- en geschiloplossing, ondergebracht bij 8 klachtenloketten en 84 geschillencommissies, waaronder 17 in de zorg. De Geschillencommissie faciliteert partijen met een klacht of geschil in het vinden van een goede oplossing. Dat doet zij op een laagdrempelige, transparante, onafhankelijke en onpartijdige wijze.

ERKENNING DOOR MINISTERIE

De Wkkgz bepaalt dat patiënten klachten en geschillen over een zorgaanbieder aan een erkende geschilleninstantie moeten kunnen voorleggen. Dit biedt patiënten een laagdrempelig alternatief voor de gang naar de rechter. De geschilleninstantie moet wel worden erkend door de minister van VWS. Daarvoor gelden strenge reglementaire eisen, bijvoorbeeld op het gebied van de werkwijze, de samenstelling, de kwaliteit en de representativiteit van de commissie. Alle 17 geschillencommissies in de zorg binnen het huis van De Geschillencommissie zijn erkend en voldoen dus aan alle wettelijke eisen. Voor de oprichting en inrichting ervan werkt De Geschillencommissie nauw samen met branche- en patiëntenorganisaties. Aansluiting bij De Geschillencommissie kan op twee manieren plaatsvinden: ofwel via het lidmaatschap van een aangesloten brancheorganisatie, ofwel door een individuele aansluiting van de zorgaanbieder bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Ook een zelfstandige zorgaanbieder kan zo voldoen aan de verplichtingen uit de Wkkgz.

VAN KLACHT NAAR OPLOSSING

Het uitgangspunt van de Wkkgz is dat zorgprofessional en patiënt altijd eerst proberen om er samen uit te komen. Lukt dit niet, dan moet de patiënt de klacht officieel indienen bij de zorgaanbieder. De patiënt kan tijdens deze procedure gebruikmaken van onder-

steuning door een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar, die de patiënt voorlicht, ondersteunt, adviseert en begeleidt. Wanneer de interne klachtenprocedure niet eindigt in een oplossing, dan kan de patiënt een geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder zich heeft aangesloten. Alle geschillencommissies in de zorg die bij De Geschillencommissie ondergebracht zijn, kennen een onafhankelijke voorzitter die lid is van de rechterlijke macht. Deze wordt geflankeerd door twee commissieleden - de één vanuit het patiëntenperspectief, de ander vanuit het zorgaanbiedersperspectief - die ieder hun eigen kennis en expertise aanbrengen. Deze zogenoemde 'tripartite gedachte' is één van de pijlers waarop De Geschillencommissie is gestoeld.

BINDENDE UITSpraak

Een geschillenprocedure eindigt met een uitspraak van de commissie. Voordat het zover is, nemen de commissieleden alle dossierstukken door. Vervolgens komen zij samen op de zitting om het geschil te bespreken. Partijen kunnen de zitting bijwonen, zowel digitaal als op locatie. Tijdens de zitting kunnen zij hun standpunt toelichten en kan de commissie nadere vragen stellen over de inhoud van de zaak. Zo krijgt de commissie een duidelijk totaalbeeld van de klacht. Ook kunnen partijen nog tot een minnelijke schikking komen. Als een schikking niet tot stand komt,

'Door goede communicatie vooraf worden veel klachten voorkomen'

volgt de uitspraak enkele weken na de zitting. Dit is een bindend oordeel over het geschil, wat betekent dat beide partijen zich moeten houden aan de uitspraak en daartegen niet meer in beroep kunnen gaan. Eventueel kan de commissie ook een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000,-.

De Geschillencommissie is verplicht de uitspraken te publiceren, waarbij de naam van de zorgaanbieder zichtbaar is, maar niet herleidbaar is naar individuele personen.

SAMENWERKEN AAN KWALITEIT

Naast het faciliteren van een oplossing voor individuele klachten, is het terugbrengen van kennis naar de branches de tweede pijler onder het bestaan van De Geschillencommissie. Uitspraken worden niet alleen gepubliceerd, maar ook geanalyseerd op belangrijke trends en ontwikkelingen. De Geschillencommissie werkt hiervoor samen met de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (skge), zodat ook de uitspraken van de Geschillencommissies Huisartsenzorg en Openbare Apotheken worden



meegenomen. Deze thematische analyses worden gedeeld op de website, www.degeschillencommissiezorg.nl. Zo wordt iedere klacht gezien en gebruikt als een concrete kans om het anders en beter te doen. Met die kennis kan de hele sector zijn voordeel doen, en zo samenwerken aan kwaliteit.

NEEM DE KLACHT SERIEUS

Klachten van patiënten over hun revalidatie worden niet bij één specifieke commissie behandeld, maar komen bij meerdere commissies terug als onderwerp. Voor dit artikel voert het te ver om die zaken te analyseren, maar de klachten gaan zowel over de behandeling zelf als over de communicatie rondom het revalidatieproces. Vooral dit laatste punt is een terugkerend thema. Het is patiënten dan onvoldoende duidelijk welk doel met het revalidatietraject wordt beoogd en wat zij ervan kunnen verwachten. Vaak wordt geklaagd over revalidatieartsen die te weinig tijd zouden nemen om hun behandelkeuzes goed uit te leggen. In de zorg - zeker in het geval van ouderen - hebben zij vaak te maken met (zeer) betrokken naasten en familie. Door die naasten en familie zorgvuldig en tijdig mee te nemen in de communicatie, kunnen veel klachten voorkomen worden, zo leert de ervaring die uit deze geschillen spreekt. Pak klachten zorgvuldig en voortvarend op, en neem iedere klacht serieus: dan hoeft het in veel gevallen niet eens tot een geschil te komen. Gebeurt het toch, weet dan dat de klacht bij De Geschillencommissie op een onpartijdige, laagdrempelige en onafhankelijke manier opgelost wordt. ←

Voor meer informatie over de Wkkgz en over actuele uitspraken:
www.degeschillencommissiezorg.nl