

Profiel klachtenfunctionaris Radiotherapiegroep

Inleiding

De vereniging van klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg (VKiG) heeft in 2023 het Beroepsprofiel klachtenfunctionaris in de Gezondheidszorg 3.0 geactualiseerd. Radiotherapiegroep heeft de rol van klachtenfunctionaris belegd bij een medewerker van Radiotherapiegroep. De Raad van Bestuur belegt deze rol. Daarbij zijn het profiel en de beroepscode (zie bijlage) van de VIKG leidraad. Hierna wordt dit profiel weergegeven. Bij aanpassingen in het profiel door de VIKG zal Radiotherapiegroep het profiel actualiseren.

1. Klachtenbehandeling

Het doel van de klachtenbehandeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) art 16, lid 2).

De onafhankelijke en meerzijdig partijdige positie van de klachtenfunctionaris, het optreden als procesbegeleider en niet als zorginhoudelijke deskundige, zijn cruciale kenmerken van de functie, ongeacht of sprake is van een combinatie met een andere functie bij de zorgaanbieder en ongeacht of de klachtenfunctionaris werknemer is bij de zorgaanbieder.

1.1 (Laagdrempelige) bereikbaarheid/opvang

De klachtenfunctionaris:

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

1.2 Informatie en advies

De klachtenfunctionaris t.a.v. klager:

- informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de klachtenfunctionaris;
- geeft advies over de verschillende klachtmogelijkheden en verwijst naar de klachtenprocedure en/of informatiepagina op de website (en/of folder) van de zorgaanbieder;
- 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 (patiënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, in geval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en in geval van een conflict van plichten;

De klachtenfunctionaris t.a.v. de zorgaanbieder:

- kan preventief ingezet worden voor zorgverleners ter ondersteuning en begeleiding, ter voorkoming van verwachte onvrede of escalatie;
- meldt, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens patiënten, een spoedeisende situatie of ernstige situaties van structurele aard.

1.3 Ondersteuning

De klachtenfunctionaris:

- legt uit wat de spanbreedte van de functie is, wat wel en niet haalbaar is;
- geeft een toelichting op de onafhankelijke en meerzijdig partijdige rol van de functie;
- biedt begeleiding bij het verhelderen van de klacht en doelen;
- verkent met klager diens wensen voor ondersteuning, o.a. het zo nodig op schrift stellen van de klacht;
- verkent met aangeklaagde diens wensen voor klachtbehandeling;
- ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes en biedt zo nodig adequate verwijzing.

1.4 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/faciliteert een bevredigende oplossing voor beide partijen met als doel de onvrede weg te nemen;
- bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht en zorgt voor een passende aanpak;
- treedt op als meerzijdig partijdige gespreksleider in een gesprek tussen klager en aangeklaagde;
- bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht.

1.5 Procesbegeleiding en voortgangsbewaking

De klachtenfunctionaris:

- leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast, in een AVG-veilige omgeving;
- 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;
- informeert beide partijen over afronding van de klacht en toetst de tevredenheid bij de klager;
- sluit de klacht, indien mogelijk, schriftelijk af;
- indien gewenst verwijst de klachtenfunctionaris de klager naar de mogelijke vervolgstappen (bindend karakter Geschillencommissie, Tuchtcollege, e.d.).

2. 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 patiënten en hun vertegenwoordigers.

2.1 Registreren/dossiervoering

De klachtenfunctionaris:

- registreert alle gemelde klachten (en advies casussen) in een AVG veilige omgeving;
- houdt daarin nauwkeurig bij welke stappen zijn gezet en op welke wijze de klachtafhandeling is afgerond;
- dossiers zijn vertrouwelijk en alleen inzichtelijk voor de klachtenfunctionaris en waarnemend klachtenfunctionaris.

2.2 Rapporteren / leren van klachten

2.2.1. Rapporteren

De klachtenfunctionaris:

- analyseert doorlopend gemelde klachten en genereert daarmee relevante informatie voor kwaliteitsverbetering van de zorg;
- signaleert, rapporteert en adviseert de zorgaanbieder (gevraagd en ongevraagd) over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg;
- stelt tenminste éénmaal per jaar een rapportage op over de wijze van afhandeling van klachten.

2.2.2. Leren van klachten

De klachtenfunctionaris:

- maakt op basis van de jaarrapportage een analyse en adviseert over verbetervoorstellen, zowel op uitvoerings- als beleidsniveau;
- bespreekt de rapportage tenminste éénmaal per jaar met de directie of de Raad van Bestuur;
- initieert zelf of participeert desgevraagd bij verbeterplannen van de zorgaanbieder;
- zoekt verbinding met medewerkers van de afdeling kwaliteit en veiligheid in de organisatie;
- levert een actieve input voor het monitoren van de kwaliteitsindicatoren.

2.3 Voorlichting en educatie

Voorlichting en educatie gaan over rechten en plichten van betrokkenen, de omgang met klachten, de klachtenregeling van de zorgaanbieder, de eigen rol en positie als klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- levert een bijdrage aan de voorlichting over klachtbehandeling bij patiënten, hun naasten en bij de zorgaanbieder;
- organiseert zelf of op verzoek van de zorgaanbieder voorlichting of scholing ten aanzien van het klachtproces;
- adviseert over de plaatsing van informatie over de klachtenregeling op de website van de zorgaanbieder; de bestuurssecretaris draagt zorg voor actuele, volledige en juiste informatie over klachtenregeling op de website van de zorgaanbieder;
- coacht medewerkers in het met de patiënt zoeken naar een oplossing;
- adviseert medewerkers over procesbewaking.

2.4 Klachtenbeleid

De klachtenfunctionaris:

- is verantwoordelijk voor de juiste invulling van de rol van klachtenfunctionaris volgens het geldende beroepsprofiel binnen het klachtenbeleid;
- evalueert periodiek het klachtenreglement en de klachtenprocedure en doet zo nodig voorstellen voor verbetering;
- monitort de ontwikkelingen op gebied van wet- en regelgeving.

3. Competenties

De klachtenfunctionaris beschikt over kennis, vaardigheden, beroepshouding en de persoonlijke kwaliteiten die nodig zijn om een goed verloop van het proces van de klacht te waarborgen. 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 de partijen, het verhelderen van het probleem en de betrokken emoties en belangen en de begeleiding en onderhandeling tussen partijen.

3.1 Kennis

De klachtenfunctionaris:

- heeft tenminste HBO denk- en werkniveau;
- kent normatieve kaders voor het optreden als klachtenfunctionaris;
- kent de principes en methoden van communicatie; gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering, bemiddeling en diverse interventietechnieken daartoe;
- kent relevante wet- en regelgeving;
- kent rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, naasten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/-verleners;
- kent psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen;
- kent bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van cliënten;

- kent en is zich bewust van de effecten die een klacht op de zorgaanbieder/-zorgverlener kan hebben;
- volgt ontwikkelingen in (deelsectoren van) de zorg;
- kent de sociale kaart van hulpverleningsinstellingen, zowel lokaal, regionaal als landelijk;
- is op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van klachten;
- kent de beleids- en besluitvormingsprocessen binnen de zorgaanbieder; kent de sector waarin zij/hij werkzaam is.

3.2 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, 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 vaardigheden

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangen posities; 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;
- past toe: principes en methoden van communicatie; gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering en bemiddeling;
- beschikt over 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.

adviesvaardigheden

- gevraagd en ongevraagd advies geven;
- het adviseren van de zorgorganisatie op basis van trends en rapportages.

zelfstandigheid

- is in staat zelfstandig binnenkomende casuïstiek te beoordelen en besluiten daarin te nemen;
- is in staat de eigen positie af te bakenen en binnen dat spectrum te handelen;
- is in staat hoofd- en bijzaken in een casus te onderscheiden en daarin te prioriteren;
- vanwege een hoog afbreukrisico en gebeurtenissen met heftige impact is een houding naar zichzelf toe vereist met de volgende eigenschappen: bewust zijn van grenzen, wat klachten met je kunnen doen, bewaken van grenzen richting klagers.

3.3 Onafhankelijke houding

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, andere betrokkenen én zijn eigen persoon (plus zijn persoonlijke omstandigheden).

Daarnaast beschikt de klachtenfunctionaris 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;
- meerzijdig partijdig;
- flexibel en bewaken van eigen grenzen;
- gericht op samenwerking

In de WKkgz en de klachtenregeling RTG is bepaald dat de zorgaanbieder zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris beschikt over middelen en faciliteiten die noodzakelijk zijn voor een behoorlijke uitvoering van de functie.

De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig deze regeling kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Indien de actie van Raad van Bestuur niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder. (artikelen 7 t/m 13 Klachtenregeling RTG)

Bijlage

[2023 Beroepscode](#) Klachtenfunctionaris van de Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg.