

# De wensen van de cliënt

presentatie vanuit patiëntenperspectief  
Congres klachten en geschillen in de zorg

24 september 2009

Joke van der Mije

*Voor iedereen die  
gebruik maakt  
van de zorg...*

**zorg** belang  
Noord-Holland

# Inhoud

- Zorgbelang Noord-Holland
- Informatie en klachtenopvang
- Wensen Zorgbelang Nederland: wat missen we in wet
- Waar worstelen cliënten mee bij een klacht?
- Wensen van cliënten als ze klacht hebben,
- Is de WCZ een oplossing ?
- Wat verwachten cliënten van zorgaanbieders

# Zorgbelang Noord-Holland

- Vereniging van ruim 100 zorgvragersorganisaties
- Taken:
  - collectieve belangenbehartiging
  - Informatievoorziening
  - ondersteunen participatieraden
  - Informatie en klachtenopvang gezondheidszorg
- Aangesloten bij Zorgbelang Nederland


# Informatie en klachtenopvang

- maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9.00 tot 13.00 uur;
- bieden van informatie, advies en steun
- jaarlijks ruim 2500 mensen die contact opnemen met de IKG's in Noord-Holland




# Wensen van Zorgbelang Nederland

Wat missen we in nieuwe wet : manifest patiëntenrechten

- recht op compensatie bij fouten en schade
  - recht op voldoende tijd en aandacht
  - onafhankelijke klachtenopvang en klachtenbeoordeling
  - cliënten moeten zelf ondersteuning bij klachtenopvang kunnen kiezen
  - landelijke klachten- en incidentendatabase
- 


## Waar worstelen cliënten mee bij een klacht

- Niet op de hoogte van hun rechten ( ook zorgverleners niet)
  - Hoge drempel om te klagen
  - Niet weten waar ze moeten zijn, zien door de bomen het bos niet
  - Gebrek aan of onduidelijke informatie over procedures,
  - Boosheid of gevoel niet serieus genomen te zijn/worden
  - Bij ketenzorg is niet duidelijk waar ze klacht in moeten dienen:  
van kastje naar muur
  - Slechte communicatie tussen zorgaanbieders ( ook binnen instelling)
  - Afhankelijkheid van de zorgaanbieder
- 


# Wensen cliënten als ze klacht hebben

- Goede informatie
  - Serieus genomen worden
  - Respect
  - Onpartijdigheid/onafhankelijkheid
  - Ondersteuning en bijstand
  - Openheid
  - Erkenning van fouten door de zorgaanbieder
  - Resultaat van hun klacht: wat is er veranderd
- 

## is de WCZ een oplossing?

- Goede wetgeving noodzakelijk, maar niet de oplossing voor problemen van mensen die een klacht hebben
  - Nieuwe wet vertoont hiaten
  - Succes van elke wet staat of valt met de uitvoering
  - Cultuurverandering nodig om open over klachten te praten
  - Onpartijdige klachtenopvang van belang
  - Goed informatie over rechten en klachtmogelijkheden is voorwaarde
- 

# Wat verwachten cliënten van zorgaanbieders

- Een toegankelijke klachtenregeling: informatie hierover is gemakkelijk te vinden en wordt actief onder de aandacht gebracht
  - Klachtencommissies en klachtenfunctionarissen onafhankelijk/onpartijdig van zorgaanbieders
  - Directe toegang tot klachtencommissie mogelijk
  - Medewerkers en cliënten worden goed geïnformeerd over rechten en plichten
  - Geen financiële belemmeringen om te klagen
  - Geen verplichting om klachten schriftelijk in te dienen
  - Resultaten van klachten worden teruggekoppeld aan cliënt
  - Een cultuur waarbij klachten open worden besproken
- 

[www.zorgbelang-noordholland.nl](http://www.zorgbelang-noordholland.nl)

Vragen?

