

KLACHTENJAARVERSLAG 2019-2020

INZET ONAFHANKELIJK KLACHTENFUNCTIONARIS BIJ NAAV-KLACHTENREGELING

De NAAV faciliteert voor haar leden de klachtenregeling voor cliënten zoals de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) deze voorschrijft. Onderdeel daarvan is de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit is geregeld via Klacht&Company.

Klachtenfunctionaris als onafhankelijk procesbegeleider

De klachtenfunctionaris begeleidt de klager bij het (verder) verhelderen van diens klacht, de toedracht bij de klacht en de doelen van de klager. De klager ontvangt informatie en advies over klachtmogelijkheden. Na afstemming met de klager legt de klachtenfunctionaris de klacht voor aan de betrokken behandelaar. Met deze overlegt de klachtenfunctionaris over diens visie en de verwoording daarvan. De klachtenfunctionaris adviseert de behandelaar over diens bijdrage aan de klachtafhandeling en zo nodig over (externe) ondersteuning. Doorgaans is sprake van (pendel)bemiddeling. Streven is te komen tot een oplossing of regeling van zaken die bevredigend is voor klager en aangeklaagde.

Beeld klachtzaken in 2019-2020

Het aantal feitelijk via Klacht&Company ingediende klachten is klein. De inhoud is divers. Voor de kwaliteit van de beroepsuitoefening door NAAV-leden zijn hieruit geen algemene conclusies te trekken.

Wat betreft de kwaliteit van de klachtafhandeling (klachtenmanagement) zijn er aanwijzingen dat twee aspecten beter kunnen: de bekendmaking van de klachtenregeling via de praktijk (website) van NAAV-leden; een adequate (eerste) reactie wanneer de cliënt zijn onvrede rechtstreeks bij de behandelaar bekend maakt. Gebeurt dat in de beleving van de cliënt niet of onvoldoende dan kiest hij alsnog voor de weg via de klachtenfunctionaris.

Het advies is om bovenstaande verbeterpunten onder de aandacht van de NAAV-leden te brengen.

Klacht&Company

Marga Timmers
Phia de Groot
Annemarie van Kessel
Delft, 13 april 2021