

Kamerstuk, 17-9-2004

# Onderzoek klachtbehandeling

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

IBE/E-2515372

17 september 2004

Hoe komt het toch dat tweederde van de klagers niet tevreden zijn met de klachtbehandeling, ook al wordt de helft van de klagers in het gelijk gesteld? Deze vraag, gerezen naar aanleiding van de uitkomsten van het evaluatieonderzoek uit 1999, vormde voor VWS een reden om ZonMw te vragen hier verder onderzoek naar te doen.

De uitkomsten van dit onderzoek uitgevoerd door het NIVEL met als titel 'WK CZ klachtbehandeling in ziekenhuizen; Verwachtingen en ervaringen van cliënten' bied ik u hierbij aan.

Het onderzoek laat zien dat de mensen die klagen soms te hoge verwachtingen hebben van de mogelijkheden van een klachtencommissie. Een klachtencommissie heeft als taak de klacht te onderzoeken en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht, maar kan de situatie zelf die aan de klacht ten grondslag ligt niet veranderen.

Een van de belangrijkste oorzaken van die ontevredenheid is gelegen in het feit dat mensen die een officiële klacht indienen dat vaak doen om te voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. Daarom willen ze weten wat er door het ziekenhuis gedaan is naar aanleiding van hun klacht. Helaas blijken ziekenhuisdirecties vaak op dit punt tekort te schieten. Terwijl toch de directie volgens de Wet klachtrecht cliënten zorgsector verplicht is de klager te laten weten wat ze met de uitspraak en de aanbevelingen van de klachtencommissie gaan doen.

Inmiddels loopt er in opdracht van ZonMw een project tot verbetering van de klachtenprocedure. Dit project wordt uitgevoerd door het CBO, het kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg, en de Stichting Ondersteuning Klachtopvang Gezondheidszorg (SOKG). De resultaten van het NIVEL onderzoek worden meegenomen in dit project. Ik verwacht daarom dat de aanbevelingen uit het NIVEL-onderzoek via deze weg tot de gewenste verbeteringen in de klachtbehandeling zullen leiden.

Overigens past hierbij nog een korte kanttekening. Het onderzoek heeft betrekking op de klachten die via de formele procedure worden afgehandeld. Het merendeel van de klachten wordt op informele wijze afgehandeld, via de klachtopvangfunctionaris. In het algemeen zijn klagers die op deze wijze geholpen worden zeer tevreden.

Ik moge u het onderzoeksrapport van harte ter lezing aanbevelen.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

drs. Clémence Ross-van Dorp

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.