



p.a. Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
T.a.v. Minister voor Medische Zorg, mevrouw T. van Ark
Postbus 20350
2500 EW DEN HAAG

Betreft: Samenwerken met hart voor zorg

Datum: 7 juli 2021

Geachte mevrouw Van Ark,

De Geschillencommissie, Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (skge) en Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM) hebben met veel interesse en aandacht kennisgenomen van de evaluatie van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Op voorhand willen wij onze waardering uitspreken aan ZonMW en het door Nivel uitgevoerde evaluatieonderzoek. Een belangrijk onderzoek om de veiligheid en kwaliteit van de zorg te blijven waarborgen en de positie van cliënten in de zorg te verstevigen. Laagdrempelige en effectieve afhandeling van klachten en geschillen over de verleende zorg, draagt daaraan bij. Dat is waar De Geschillencommissie, skge en SGIM samen voor intekenen.

In het evaluatierapport komt tot uitdrukking dat de Wkkgz daadwerkelijk de gestelde doelen bevordert. Ook zijn er onderdelen die reflectie behoeven en wellicht een nader verdiepend onderzoek vergen, waaronder de werking van de klacht- en geschilprocedures. Als de drie grootste geschilleninstanties in de zorg, zowel qua volume van klachten en geschillen als het brede spectrum van zorgsectoren waarvoor een laagdrempelige toegang tot het recht wordt gefaciliteerd, onderstrepen we dat van harte.

Op hoofdlijnen constateren wij dat de klantreis, de onafhankelijkheid en het serieus genomen voelen door de geschilleninstantie aandacht behoeft. De klantreis, waaronder het vinden van alle relevante informatie voor het indienen van een klacht, is essentieel voor de ervaring van iedere betrokkene in het proces. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid van geschilleninstanties is een groot goed. Belangrijk is dat de juiste perceptie hieromtrent wordt gemanaged bij alle betrokken partijen. Daarbij is van onschatbare waarde dat iedereen zich gehoord voelt en de geschilleninstanties vooral dat belangrijke 'luisterend oor' bieden ongeacht of men nu in het gelijk of ongelijk wordt gesteld. Onderwerpen die gezamenlijk elke dag aandacht behoeven en wij volledig onderschrijven.

Wij willen juist nú de verantwoordelijkheid nemen om een bijdrage te leveren aan de normatieve professionalisering van de zorg. Elke dag leren van klachten draagt eraan bij om de kwaliteit te blijven





waarborgen. Het huidige versnipperde landschap van geschilleninstanties is lang niet in alle opzichten bevredigend. Het belang van deskundige instanties dient voorop te staan.

Een aantal kritische kanttekeningen bij deze evaluatie laten wij ook horen. Er is veel energie gestoken in het onderzoek hetgeen al blijkt uit het rapport zoals dat nu is gepresenteerd. Het kwantitatieve karakter van het onderzoek, met name het aantal respondenten is laag. Ook zien wij een kans om 'elke dag weer' iedereen die bij ons aanklopt te bevragen over 'klanttevredenheid' in de breedste zin van het woord en te zorgen dat het aantal respondenten volume krijgt.

Onderbelicht blijft hoe de ervaringen van respondenten in verhouding staan tot de uitkomst van het geschil door de geschilleninstantie. Ook het gegeven dat de geschilleninstanties niet verder zijn gespecificeerd en welke aanbeveling waarop ziet, is het rapport in dat opzicht te generiek. De conclusies rondom de financiële gedrevenheid in de klachten en geschillen ligt genuanceerder.

Bevindingen in het rapport, onze interpretatie daarvan en de gezamenlijke dialoog daarover is essentieel. Wellicht interpreteren wij dit anders of missen wij achtergrondinformatie. Met onze brief willen wij deze waardevolle evaluatie van de Wkkgz gebruiken om te komen tot een dialoog, juist ter verbetering van de kwaliteit in de diverse zorgsectoren.

Wij willen vier jaar kennis en ervaring rondom het afhandelen van klachten en geschillen in de zorg laten leiden tot normatieve professionalisering binnen de zorg. We gaan de komende periode iedereen aanspreken met een groot 'kwaliteitshart voor de zorg' en roepen op tot het halen en brengen van kennis en kunde naar en voor elkaar. Het webinar van 8 juli a.s. over de resultaten van de evaluatie van de Wkkgz georganiseerd door Nivel en UvA sluit hier naadloos op aan. Met als resultante een brede dialoog over samenwerken met hart voor de zorg!

'Claim uw positie en neem plaats'. Neem alvast een kijkje op www.samenwerkenmethartvoordezorg.nl

Met zorgzame groet,

Jacqueline Berkelaar
directeur De Geschillencommissie

Jiske Prinsen – den Ridder
directeur skge

Marnix de Romph
voorzitter SGIM