

Tweede Kamer der Staten-Generaal
Vaste commissie Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20018
2500 EA Den Haag



Hof van Transwijk 2
3526 XB Utrecht
030 284 3200
vraagbaak@loc.nl

Utrecht, 21 februari 2022

Betreft: CD Governance in de zorgsector/IGJ/Patiënten- en cliëntenrechten
(24/2) - **evaluatie van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
(Wkkgz)**

BTW: 808564018B01
IBAN: NL42 TRIO 0198 5295 70
KvK: 30162169

Geachte leden van de Tweede Kamer,

Op 24 februari as. overlegt u onder andere over de [evaluatie van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#) (TK 32 402.75).

In deze brief geeft LOC Waardevolle zorg een aantal standpunten weer over deze wetsevaluatie. Eerst richten we ons een aantal belangrijke zaken die bijdragen aan een goede kwaliteit van zorg voor mensen die zorg nodig hebben. Daarna gaan we in op zaken rondom klachten en geschillen en op governance/goed bestuur.

We onderschrijven in het algemeen de aanbevelingen die de onderzoekers in het rapport doen.

We verzoeken u hierbij om onze standpunten te verwoorden in uw inbreng tijdens het aanstaande debat.

Kwaliteit van zorg ontstaat in de zorgrelatie

Een van de doelen van de Wkkgz is het waarborgen van kwaliteit van zorg. De onderzoekers wijzen er in het rapport terecht op "dat het belangrijk is om formalisering en ritualisering te bestrijden en oog te houden voor de bedoeling van de wet" (pagina 10).

De evaluatie laat zien dat betrokken beroepsorganisaties vooral vertelden over hoe zij bijdragen aan de professionele normen en richtlijnen. In de Wkkgz zijn deze normen en richtlijnen echter een uitgangspunt en geen doel op zich. Alleen voldoen aan kwaliteitseisen leidt er niet toe dat mensen die zorg nodig hebben in de praktijk goede zorg ervaren.

LOC Waardevolle zorg vindt dat zorgorganisaties en toezichthouders niet alleen naar wetten en regels moet kijken om te bepalen wat je als organisatie of cliëntenraad moet

doen om goede zorg te realiseren. Het vraagt om een eigen afweging van betrokkenen wat binnen de eigen context goede zorg is en hoe deze tot stand komt.

Ook – en vooral – moet er aandacht zijn voor wat iemand die zorg nodig heeft per situatie belangrijk en van waarde vindt om een zinvol leven te kunnen leiden. LOC Waardevolle zorg onderschrijft dat kwaliteit van zorg ontstaat in relatie tussen cliënten, naasten en zorgmedewerkers.

Wij verzoeken u in het debat de nadruk te leggen op de relatie waarin goede zorg ontstaat, en aan de minister te vragen hoe hij deze relatie in de praktijk bevordert.

Kwaliteit van zorg betekent een doorlopend gesprek

We pleiten er voor dat er meer en betere mogelijkheden komen om in de zorg een doorlopend gesprek te voeren: over hoe mensen kwaliteit van zorg ervaren in plaats van nadruk te leggen op het voldoen aan formele kwaliteitseisen. Het gaat hierbij om:

- een gesprek per situatie tussen mensen die zorg nodig hebben, naasten en zorgmedewerkers;
- het brede en doorlopende gesprek met alle betrokkenen binnen de zorgorganisatie over de vraag of interne regelingen over kwaliteit en klachten bijdragen aan goede zorg;
- het gesprek tussen bestuur, toezicht en medezeggenschap over de door medewerkers en cliënten ervaren kwaliteit van zorg en hoe zij die willen verbeteren.

In het rapport van de wetsevaluatie staat veel belangrijke informatie voor cliënten en cliëntenraden. De informatie in het onderzoeksrapport kan voor cliëntenraden betekenis krijgen wanneer ze hierover met de bestuurder in gesprek kunnen gaan. De huidige vorm van het omvangrijke document - met veel juridisch-technische informatie - is hiervoor ongeschikt. Daarmee blijft het een stuk voor beleidsmakers, terwijl mensen in de praktijk hier mee aan de slag moeten.

Wij verzoeken u aan de minister te vragen om een voor een breed publiek toegankelijke versie van het onderzoeksrapport. Dit document moet geschikt zijn voor onder andere cliëntenraden en personeelsvertegenwoordiging om het brede gesprek over goede zorg te voeren binnen de zorgorganisatie.

Kwaliteit van zorg betekent ruimte voor lokale visie op kwaliteit

De eerste aanbeveling in het evaluatierapport gaat over het geven van sectorale ruimte voor de verplichting om een kwaliteitssysteem te hebben (pagina 204). Om lokaal en in relatie met alle betrokkenen tot een goede kwaliteit van zorg te komen, hebben ook zorgorganisaties op lokaal niveau ruimte nodig om een eigen visie op kwaliteit te formuleren. In plaats van dat zorgorganisatie zich moeten houden aan landelijke

indicatoren, protocollen en kwaliteitsmeetsystemen. Dit betekent ook dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) ruimte moet krijgen om op resultaten te toetsen in plaats van op de letter van de wet.

Aansluitend bij aanbeveling 1 en bij de geest van de Wkkgz verzoeken wij u de minister te vragen om zorgorganisaties de ruimte te bieden op hun eigen manier aan goede zorg te werken.

Kwaliteit van zorg betekent leren om samen een goed gesprek te voeren

Zorg in de thuissituatie vraagt om een andere organisatie van zorg. Dat kan risico's met zich meebrengen waarover cliënten, naasten en zorgmedewerkers samen afspraken maken. Het NIVEL [concludeerde twee jaar geleden](#) dat het 'samen' in veel gevallen nog niet lukt. Juist in deze tijd van individualisering en een groot beroep op individuele verantwoordelijkheid mag van de overheid verwacht worden dat zij mensen voldoende informeert over hun rechten en mogelijkheden om samen te beslissen. Landelijke voorlichting kan hierbij helpen, net als de inzet van cliëntondersteuning - los van de financieringsvorm.

Wij verzoeken u de minister op te roepen tot meer voorlichting en mogelijkheden op het gebied van 'samen beslissen' en hierbij mee te nemen dat de informatie zo toegankelijk mogelijk is.

Uniforme behandeling van klachten en geschillen

LOC Waardevolle zorg onderschrijft de kritiek van de onderzoekers op hoe klachten en geschillen nu in de praktijk werken. Met de komst van de Wkkgz werd ingezet op een zo laagdrempelig mogelijk klachttraject: een actieve rol van de klachtenfunctionaris en een toegankelijke vorm van beroep. In de vorm van de geschilleninstantie, die een bindende uitspraak kan doen, en waar ook een financiële vergoeding kan worden geëist. De evaluatie trekt onder andere de conclusie dat de wet heeft geleid tot veel verschillende geschilleninstanties.

De vraag komt dan op of deze diversiteit wel bijdraagt aan de doelen van de wet. De diversiteit maakt het voor klagers namelijk niet erg makkelijk om te vinden waar men met een geschil terecht kan. Sommige cliënten hebben dan bijvoorbeeld wel toegang tot de geschilleninstantie van de Wkkgz, maar andere cliënten niet. Dit is een signaal dat we vaker horen. Het lijkt zo nu en dan een doolhof in de zorg. Mensen vragen zich af bij wie ze moeten zijn met een zorgvraag, probleem of klacht.

Wij vinden het daarom belangrijk dat klachten en geschillen uniform over de grenzen van wetten heen laagdrempelig behandeld worden. Dus geen aparte regelingen voor Wkkgz, Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en Wet zorg en dwang (Wzd). In de evaluatie van de Wkkgz wordt dan wel genoemd dat het onderscheid tussen

klachtenregelingen duidelijk genoeg is, maar de eerste evaluatie van de Wzd laat precies het tegenovergestelde zien.

Wij verzoeken u er bij de minister op aan te dringen dat er een uniforme behandeling van klachten en geschillen komt over de grenzen van wetten heen.

Toekomstgerichte governance met ruimte voor alle perspectieven

In het onderzoek benoemt de IGJ dat governance nu is ondergebracht in verschillende regelingen en daardoor een versnipperd geheel is, waardoor het lastig te bepalen is hoe de Wkkgz zich tot andere regelingen verhoudt. Het onderzoek vermeldt terecht dat governance een goed thema zou zijn voor een thematische wetsevaluatie.

LOC Waardevolle zorg ondersteunt het idee van een meer thematische evaluatie, die breder kijkt naar de ontwikkeling van governance in de zorg. We zien dat de huidige wijze van governance onder druk staat. Mensen willen meer invloed op het beleid van zorgorganisaties en worden regelmatig niet gehoord. Toezichthouders staan op afstand van het bestuur en bepalen grotendeels hun eigen samenstelling. Als we willen dat zorgorganisaties meer onderdeel worden van de lokale gemeenschap, dan moet de governance daarvan veranderen. Een breed maatschappelijk perspectief kan daarbij helpen, waarin de overheid een belangrijke rol heeft om de voorwaarden daartoe te scheppen in de organisatie en de besturing van zorg.

Wij verzoeken u om in het debat op te roepen tot verschillende experimenten voor nieuwe vormen van governance. En hierbij vooral te kijken naar maatschappelijke behoeften in de lokale gemeenschap.

Voor vragen of overleg kunt u contact opnemen met LOC Waardevolle zorg adviseur belangenbehartiging Mariëlle Cuijpers: m.cuijpers@loc.nl of 030 284 3200.

Met vriendelijke groet,



Marthijn Laterveer
Coördinator LOC Waardevolle zorg