Evaluatie Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg

Geplaatst op 11 maart 2022



Donderdag 17 maart debatteert de vaste kamercommissie van VWS over de evaluatie van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). LOC stuurde als inbreng voor dit debat een brief met een aantal standpunten en aanbevelingen. Daarin vragen we aandacht voor een aantal belangrijke zaken die bijdragen aan een goede kwaliteit van zorg voor mensen die zorg nodig hebben. Ook gaan we in op de behandeling van klachten en geschillen en op governance en goed bestuur. Daarnaast vragen we om een toegankelijke versie van het evaluatierapport, zodat cliëntenraden ermee aan de slag kunnen.

Wetsevaluatie Wkkgz

De afgelopen periode is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg geëvalueerd. Op 17 maart debatteert de vaste kamercommissie van VWS over het evaluatierapport. LOC heeft het rapport gelezen en kan zich over het algemeen vinden in de conclusies en aanbevelingen. In een brief geven we een aantal standpunten weer en doen we extra aanbevelingen op de volgende punten:

– Goede kwaliteit van zorg

Een van de doelen van de Wkkgz is het waarborgen van kwaliteit van zorg. Alleen voldoen aan kwaliteitseisen leidt er niet toe dat mensen die zorg nodig hebben in de praktijk goede zorg ervaren. In iedere situatie moet er aandacht zijn voor wat iemand die zorg nodig heeft belangrijk en van waarde vindt om een zinvol leven te kunnen leiden.

- Kwaliteit van zorg ontstaat in de zorgrelatie. Daarom vragen we de commissieleden om 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;

- 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.
- Kwaliteit van zorg betekent ruimte voor lokale visie op kwaliteit: we verzoeken de minister te vragen om zorgorganisaties de ruimte te bieden op hun eigen manier aan goede zorg te werken.
- 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. We vragen om meer voorlichting en mogelijkheden op het gebied van 'samen beslissen' en hierbij mee te nemen dat de informatie zo toegankelijk mogelijk is.

– Dezelfde behandeling van klachten en geschillen.

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. We dringen erop aan dat er een uniforme behandeling van klachten en geschillen komt over de grenzen van wetten heen

– Toekomstgerichte governance met ruimte voor alle perspectieven

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. LOC Waardevolle zorg zou graag een thematische evaluatie, die breder kijkt naar de ontwikkeling van governance in de zorg. En vraagt om te experimenteren met nieuwe vormen van governance.

– Verzoek toegankelijke versie evaluatierapport Wet kwaliteit klachten en geschillen

In het rapport van de wetsevaluatie van de Wkkgz staat veel belangrijke informatie voor cliënten en cliëntenraden. Het huidige document is erg omvangrijk en bevat veel juridisch-technische informatie. Daarmee blijft het een stuk voor beleidsmakers, terwijl mensen in de praktijk hier mee aan de slag moeten. We verzoeken de commissieleden aan de minister te vragen om een toegankelijkere versie van het onderzoeksrapport. Het moet geschikt zijn voor onder andere cliëntenraden en personeelsvertegenwoordiging om het brede gesprek over goede zorg te voeren binnen de zorgorganisatie.

Meer weten?

- Lees de brief van LOC aan de vaste kamercommissie van VWS
- Het volledige evaluatierapport kun je hier downloaden

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Adviesonderwerpen van de cliëntenraad, Kwaliteit van de verpleeghuiszorg, Kwaliteit wijkverpleging, Klachten en geschillen
Trefwoorden: belangenbehartiging, politiek en beleid