

Aan de Inspecteur Generaal van de Inspectie voor de Gezondheidszorg
Prof. Dr. G. van der Wal
Postbus 2680
3500 GR Utrecht

Betreft: publieksfolder 'Meldingen: ontevreden over de geleverde
gezondheidszorg?'

Bontebok, 8 oktober 2008

Geachte heer Van der Wal,

In de functie van voorzitter van het bestuur van de Vereniging van
Klachtenfunctionarissen in Instellingen in de Gezondheidszorg (VKIG) wil ik graag
het volgende onder uw aandacht brengen:

Eind september heeft het IGZ-loket de publieksfolder 'Meldingen: ontevreden
over de geleverde gezondheidszorg?' met een begeleidend schrijven naar
zorginstellingen in Nederland verstuurd.

Terecht wordt in zowel de brochure, als op de website van IGZ gesteld dat
cliënten in de zorgsector gehoor (moeten) kunnen vinden wanneer zij een klacht
hebben over de zorginstelling. Als mogelijke ingangen hiertoe worden echter
slechts genoemd:

- De (medewerkers van) de instelling zelf
- De klachtencommissie

Dit bevreemdt ons zeer, omdat steeds meer zorginstellingen beschikken over een
klachtenfunctionaris, die zich speciaal bezighoudt met laagdrempelige
klachtopvang en -bemiddeling. Onze beroepsvereniging, de VKIG, bestaat al
bijna 15 jaar en telt zo'n 250 leden. Onze leden zijn geschoold in klachtopvang,
bemiddeling, adviseren en bijstaan van klagende cliënten in de zorg.

Op uw website wordt uitsluitend Zorgbelang genoemd als ondersteuning voor de
klagende cliënt. Slechts zijdelings wordt de klachtenfunctionaris aangekaart.
Graag wil de VKIG adviseren om beide vormen van laagdrempelige klachtopvang

een prominente plaats in uw publieksfolder te geven en op uw website te plaatsen.

Dat het werk van de klachtenfunctionaris een belangrijke bijdrage levert aan het welbevinden van de cliënten, en aan de kwaliteitsverbetering van de zorg, heeft IGZ in haar jaarrapport 2006 onomstotelijk vastgesteld: 70 tot 90% van de klachten wordt door bemiddeling opgelost. Reden te meer, lijkt ons, om de klachtenfunctionaris te vermelden in de publieksfolder 'Meldingen: ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?'

Ik heb inmiddels over bovenstaande van gedachten gewisseld met mw. K. Middendorp, hoofd IGZ loket. Zij gaf aan dat er aan de functie van klachtenfunctionaris inderdaad meer aandacht besteed gaat worden op de website en in de volgende editie van de brochure.

Wij bieden ons als deskundigen graag aan om mee te denken over de op dit onderdeel aan te passen tekst van uw website en brochure, en vernemen graag van u of u van ons aanbod gebruik wilt maken.

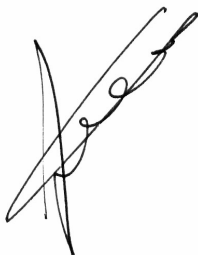
Graag zou ik u, en uw collega-inspecteurs, nader op de hoogte willen stellen van de missie van de VKIG en de werkzaamheden van haar leden. Hiertoe zou ik met een kleine delegatie van ons bestuur een afspraak met u willen maken.

Ik ben bereikbaar via de telefoonnummers 06 - 10920693 en 0513 - 541238, en via e-mail: cjc.vink@wxs.nl.

Tenslotte wil ik u alvast attent maken op en van harte uitnodigen voor ons derde lustrum, op 23 april 2009. Deze dag zal geheel in het teken staan van de nieuwe wetgeving en de positionering en professionalisering van de klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg. De officiële uitnodiging volgt, maar reserveer de datum alvast in uw agenda!

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,



Mw. K. Vink
Voorzitter VKIG
www.vkig.nl

06 - 10920693

Werkzaam als klachtenbemiddelaar bij Stichting Palet,
Leeuwarden

