

## **De VKIG als serieuze gesprekspartner aan tafel bij VWS!**

Op 18 februari 2008 is er tijdens een overleg met de betrokken organisaties (VWS, NPCF, KNMG, ActiZ, Zorgbelang Nederland, platform GGZ ) overleg geweest over de beleidsvoornemens om de positie van de cliënt in de zorg te versterken. Daarbij is ook het recht op een effectieve en laagdrempelige klacht- en geschillenbehandeling besproken. Er zijn een aantal uitgangspunten voor toekomstige procedures vastgesteld.

Partijen spraken op 18 februari af om gezamenlijk een aantal oplossingsvarianten binnen deze uitgangspunten nader uit te werken. Na de bijeenkomst heeft VWS een gespreksronde gevoerd met stakeholders en deskundigen om hun ideeën, argumenten en aandachtspunten in beeld te brengen.

Dit was wat Maaïke Wijnhoud met ons heeft besproken tijdens de ALV in april. Ook is nadien gevraagd aan de VKIG om mee te denken en te praten over de klacht- en geschillenbehandeling

Vervolgens is uit alle verkregen informatie een discussie notitie geschreven met een keuze uit vier modellen, klachten- en geschillenprocedures. Deze notitie is aan een aantal leden van de VKIG toegestuurd voor commentaar.

Omdat er zoveel verschillende reacties van alle betrokken partijen binnen waren gekomen bij VWS, is er op 4 september jl. voor een overleg gekozen niet gericht op een model maar op het bespreken van de verschillende variabelen in de modellen. Hierbij liepen de meningen nogal uiteen.

Samengevat heeft de VKIG hier als volgt op gereageerd:

- Klachtenopvang hoort een onderdeel te zijn van alle vormen van klachtbehandeling en bij alle instanties die de melder voor het uiten van zijn klacht kiest. Klachtenopvang dient persoonlijk te zijn, want voor iedere melder is zijn klacht uniek.
- Klachtenopvang en –bemiddeling horen niet alleen tot de verplichte invulling van klachtrecht in de diverse zorgsectoren, maar ook tot de verplichte invulling van het klachtrecht binnen diverse vrijgevestigde beroepsgroepen. Wij willen deze aanvulling graag in de notitie zien opgenomen.
- Klachtbehandeling (door de huidige klachtencommissies en de behandeling van schadeclaims) dienen een instellingsverantwoordelijkheid te blijven, zowel vanuit het belang van de cliënt (oplossing) als vanuit het belang van de instelling/organisatie/beroepsgroep (kwaliteit). De inrichting van dit proces dient van waarborgen voorzien te zijn. De vormgeving kan door de sector, instelling of beroepsgroep zelf bepaald worden (eigen vormgeving of in samenwerkingsverband of extern).
- Een beroepsmogelijkheid voor klachtbehandeling zowel met een schadevergoedingsaspect als met een kwaliteitsaspect is voor de klager noodzakelijk.

Tijdens de veldraadpleging op 4 september in Den Haag, heeft Phia de Groot de VKIG vertegenwoordigd en op 11 september heeft Gerda de Groot dat gedaan.

Onlangs hebben we weer bericht ontvangen uit Den Haag. Uit alles spreekt dat onze functie een belangrijke rol zal gaan vervullen in de nieuwe wet!

Wij leden van de VKIG zijn nu aan zet om meer dan ooit ons te profileren; professionaliseren; certificeren en ons neer te zetten op de kaart!

Ga er van uit dat we volgend jaar tijdens ons derde lustrumfeest op 23 april hier uitgebreid aandacht aan zullen besteden. Noteer deze datum in jullie agenda!

We houden jullie op de hoogte!!

Indien je de letterlijke tekst van onze reactie aan VWS willen ontvangen, dan kun je deze aanvragen bij Margriet Kisner: [INFO@VKIG.nl](mailto:INFO@VKIG.nl)

Namens het bestuur

Phia de Groot, secretaris VKIG en

Gerda de Groot, bestuurslid VKIG

dd. 2-10-08