

hart

voor elke klacht

binnen wijkgerichte eerstelijnszorg



in beweging 2021

Juni 2021

*Aan alle patiënten en zorgaanbieders in de wijkgerichte eerstelijnszorg in Nederland
& iedereen die zich nauw betrokken voelt binnen en met de skge-organisatie*

vanuit het hart, met focus en ambitie,

We doen al een aantal jaren heel goed wat we 'moeten' doen met focus op kwaliteit. We willen er voor veel meer mensen zijn die met vertrouwen wijkgerichte eerstelijnszorg genieten en toch een mogelijke kwaliteitsmelding en/of klacht hebben. Wij maken de volgende stap met onze organisatie om - anno nú - vanuit draagvlak, met heldere uitgangspunten, duidelijke keuzes te maken met als resultaat: we zijn er voor de patiënt en zorgaanbieder vanuit ons hart. Onze kennis en expertise is 'van & voor' iedereen, daarmee nemen wij onze verantwoordelijkheid in de samenleving.





• 'Een opdracht die nooit klaar is.'	4
• We staan eventjes stil	6
• Onze drijfveren en meer	8
• Wat doen we nu	12
• Wat doen we nu - voor wie?	16
• Wat doen we nu - met wie?	19
• Wat doen we nu - wijzelf	20
• Ambities & doelen	24
• Succesfactoren	26
• Strategische inhoudelijke richting	28
• Focus: Wijkgerichte eerstelijnszorg	29
• Waarde creëren	31

'Een opdracht die nooit klaar is'

'Hart voor elke klacht' dat is waar wij als organisatie inmiddels ruim vier jaar voor staan. Dit is iedere dag weer dé drijfveer van ons allemaal.



Een uitzonderlijk jaar

Het gaat namelijk over mensen, zoals u en ik. Mensen die zorg nodig hebben en daardoor kwetsbaar zijn en zorgverleners die hun verantwoordelijkheid hierin volledig durven te nemen.

De voorbije jaren zetten onze medewerkers zich met hart en ziel in ten behoeve van de huisartsenzorg, zorg openbare apotheken en mondhygiënisten. Onze klachtenfunctionarissen slaagden er in - onder het motto 'samen komen we eruit' - om 96% van de klachten naar tevredenheid af te handelen met als doel het herstel van vertrouwen. Waar dat niet lukte kwam de geschillencommissie tot een

rechtvaardig oordeel. Tijdens de Covid-pandemie zagen we een substantiële toename in het aantal klachten. Juist die toename van klachten zien wij als een kans om de kwaliteit van de zorg nog meer te verbeteren.

De ervaring en expertise die we de afgelopen jaren hebben opgedaan, willen wij samen met zorgverleners op regionaal en wijkgericht niveau inzetten om nog meer zorgaanbieders en patiënten te bereiken. Werken in de zorg én aan de kwaliteit van de zorg doe je namelijk samen. Dat is een opdracht die nooit klaar is.

Daarmee is nu de tijd gekomen om medio 2021 onze koers - met focus en ambitie - nog meer richting te geven. U leest in dit koersdocument alles over 'skge in beweging', waar we voor reflectie een stapje terug hebben gezet en zaken scherp in beeld hebben gebracht om te komen tot heldere plannen met de gewenste uitvoering in de tweede helft van dit jaar.



Jiske Prinsen
directeur skge



We staan eventjes stil

Met focus en ambitie... woorden die zich soms makkelijker laten opschrijven dan uitvoeren. En toch is ons dat gelukt. Het voorbije jaar en de eerste helft van 2021.

We doen al jaren wat we moeten en dat doen we goed. Daar ligt het fundament van ons bestaansrecht. Daar ligt dan ook dé basis van alle ambitie die we hebben om skge zo dicht als mogelijk bij patiënt en zorgverlener te brengen. Elke stap - groot en klein - die we vanuit de operatie in het veld van klachten en mogelijke geschillen hebben gezet, droeg bij aan wat ons drijft: daar zijn met heel ons hart waar we aandacht vragen voor elke klacht.

Dat is waar het om gaat wanneer we spreken over de juiste positionering in het zorglandschap van een aantal eerstelijns zorgverleners.



Eerste stappen in social media landscape:

- Inhoud & vorm
- skge corporate
- Jiske als directeur skge

Communicatieve ondersteuning bij:

- Publicatie Jaarverslag 2019
- Publicatie Jaarverslag 2020
- Werving
- Eindejaarspresentatie

Ontwikkelen visie en communicatie zorgcongres (samen met DGC)

Teamdag

3 JUNI 2021



Visie & positionering

- Eerste stappen en repeterende gesprekken om te komen tot visie & positionering
- Conclusie: Stapje terug is noodzakelijk!
- Ontwikkelen van plan van aanpak 'Samen aan de slag met focus en ambitie!' -> highlights

Creatieve en brainstormsessies:

- RvT-heidag: Verbreding in de markt
- Team-dag 'focus en ambitie!' -> highlights



ZIJN ER VOOR IEDEREEN DIE WIJ GERICHTE ZORG 'GENIET' EN 'AANBIEDT'!



Onze drijfveren en meer



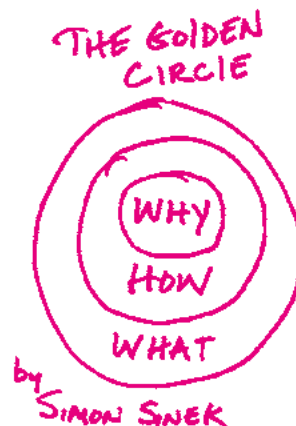
Waarom bestaan we? Wat is onze essentie
en daarmee ons verhaal aan iedereen die
het wil en moet horen!



Wat we doen – en al jaren goed doen – vertellen we dag in dag uit aan iedereen die ons nodig heeft en waar we contact mee hebben. Hoe we ons werk doen, daar zijn we ook heel helder in. Waarom we doen wat we doen, en wat ons elke dag weer drijft om te doen wat we doen, dat gaan we aan iedereen vertellen binnen de wijkgerichte eerstelijnszorg en alle partijen die daar een rol in hebben of denken te hebben.

We vertellen en gedragen ons vanuit ons hart, vanuit onze 'why'. Wat we doen rondom kwaliteitsmeldingen, klachten en mogelijke geschillen in de wijkgerichte eerstelijnszorg en hoe we dat elke dag aanpakken is belangrijk. Zo belangrijk dat de voorwaarde van het 'waarom' ons elke dag drijft om ons werk betekenisvoller te doen.

Om dit te duiden gebruiken we het model - The Golden Circle - van Simon Sinek.



Why

We zijn er voor iedere patiënt en/of zorgaanbieder binnen de wijkgerichte eerstelijnszorg, om elke kwaliteitsmelding, klacht en/of geschil te laten leiden tot normatieve professionalisering van de zorg.

We zien elke klacht als een kans - en daarmee als onze oproep aan iedereen om alle kennis en expertise hieromheen te delen - om zorgaanbieders te helpen het morgen nog beter te doen.

How

We zijn het luisterend oor en onder het motto 'samen lossen we het op' - met als doel te komen tot herstel van vertrouwen - faciliteren we klager en zorgverlener in laagdrempelige klachtbemiddeling of in een onafhankelijke geschillencommissie. Opgedane kennis en ervaring brengen we met een proactieve houding terug naar de zorg.

What

In klachtbemiddeling faciliteren we de klachtenfunctionaris en stimuleren we het herstel van vertrouwen tussen patiënt en zorgverlener. Bij een geschil faciliteren wij vanuit onze organisatie de geschillencommissie met als doel rechtvaardige geschilbehandeling om te komen tot een onafhankelijk bindend oordeel.

We communiceren met de samenleving door onze ervaringen te delen uit de klachtbemiddeling en onze uitspraken te publiceren in het uitsprakenregister en waar van toepassing te analyseren.

Waardenhuis

Bij alles wat we bij skge doen sturen we vanuit waarden. Dat doen we niet zomaar.... We gebruiken deze waarden als 'coach & scheidsrechter'. Het opsommen van een rijtje waarden en daar een verklarende en/of verdiepende tekst bij dichten is dan ook niet genoeg. Onze waarden sorteren we in ons waardenhuis.



Ons waardenhuis bestaat uit drie 'verdiepingen'. Hierin wordt de prioritering duidelijk van de boodschappen die we willen communiceren. Wat is de allerbelangrijkste boodschap die overal doorheen klinkt? Welke waarden zijn essentieel en hoe verhouden deze zich tot elkaar? Welke waarden zijn onlosmakelijk aan ons verbonden en met welke onderscheiden wij ons écht in de markt en de omgeving? En 'last but not least' de unieke waarde waarom men gelooft en kiest voor ons.

Bevestigende waarden

De onderste laag van ons waardenhuis. Deze waarden weerspiegelen de kwaliteiten die de basis van skge vormen, ons DNA. Zonder deze waarden heeft de organisatie geen kans van slagen. Zonder fundering kun je namelijk niet bouwen.

Onderscheidende waarden

De tweede laag van ons waardenhuis. Deze waarden geven de meerwaarde weer: waarin onderscheidt skge zich in de markt?

Dé unieke waarde

We zijn nu bij het dak van ons waardenhuis. Met deze waarde geven we gehoor aan de gevoelens/behoefte van de doelgroepen, gebaseerd op de onderliggende waarden en laten we zien waar we écht voor staan.



hart

voor elke klacht

unieke waarde

echt luisteren | kennis & expertise partner

onderscheidende waarden

verbindend » herstel van vertrouwen » 😊

laagdrempelig | zorgvuldig

bevestigende waarden

onpartijdig | onafhankelijk | vertrouwen

Wat doen we nu



We behandelen klachten en geschillen in de eerstelijnszorg. Ons formele bestaansrecht ligt in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze formele invulling doet skge echter tekort. Onze medewerkers zetten zich namelijk, elke dag weer, met hart en ziel in om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, voor zowel medewerkers als patiënten in de (eerstelijns)zorg. Voor iedereen in Nederland!



Klachtbehandeling

Een klacht is ingrijpend. Zeker in de zorg, waar het gaat om de gezondheid van mensen. Waarbij klagers vaak hobbels moeten nemen om een klacht jegens een zorgverlener in te dienen. De zorgverlener waar ze een vertrouwensband mee hebben.

Voor de zorgverlener is het ingrijpend, want aangesproken worden op professioneel handelen, dat is bepaald geen sinecure. Zorgverleners nemen het door patiënten in hun gestelde vertrouwen altijd bijzonder serieus en voelen verantwoordelijkheid. Wanneer ze dan een klacht over hun handelen krijgen voelen ze zich vaak kwetsbaar.

“ik ben tweezijdig partijdig”

Onze klachtenfunctionaris tracht, door middel van

een bemiddelingstraject, het vertrouwen tussen partijen te herstellen. Zij staat tussen partijen in, is onafhankelijk en onpartijdig. Meestal vindt de bemiddeling plaats in een telefonisch traject. Soms in een ‘live’ bemiddelingsgesprek. Bemiddelingsgesprekken hebben in verband met de uitbraak van de Covid-pandemie gedurende lange tijd niet face to face plaatsgevonden.

Met aandacht en oog voor beide partijen lukt het onze klachtenfunctionaris om jaarlijks een groot aantal klachten in de klacht-fase af te handelen (96% in kalenderjaar 2020) en daarbij ook het vertrouwen te herstellen. Hoe mooi is het om ervoor te zorgen dat klager en zorgverlener weer écht naar elkaar kunnen en willen luisteren.

“ik mag iedere dag weer mensen “zien en aanraken”

Dat patiënten zich gehoord voelen en wij als skge samen

met de zorgverlener kunnen werken met hart voor (de kwaliteit van) de zorg!

De Wkkgz is er om ervoor te zorgen dat zorgverleners in eerste instantie zelf, in de eigen praktijk (op de werkvloer) onvrede trachten op te lossen. Een goed gesprek tussen zorgverlener en patiënt klaart vaak de lucht. Wanneer dat niet lukt, om welke reden dan ook, is onze klachtenfunctionaris bij uitstek de persoon die er mogelijk in kan slagen om de spreekwoordelijke ‘angel’ eruit te halen.

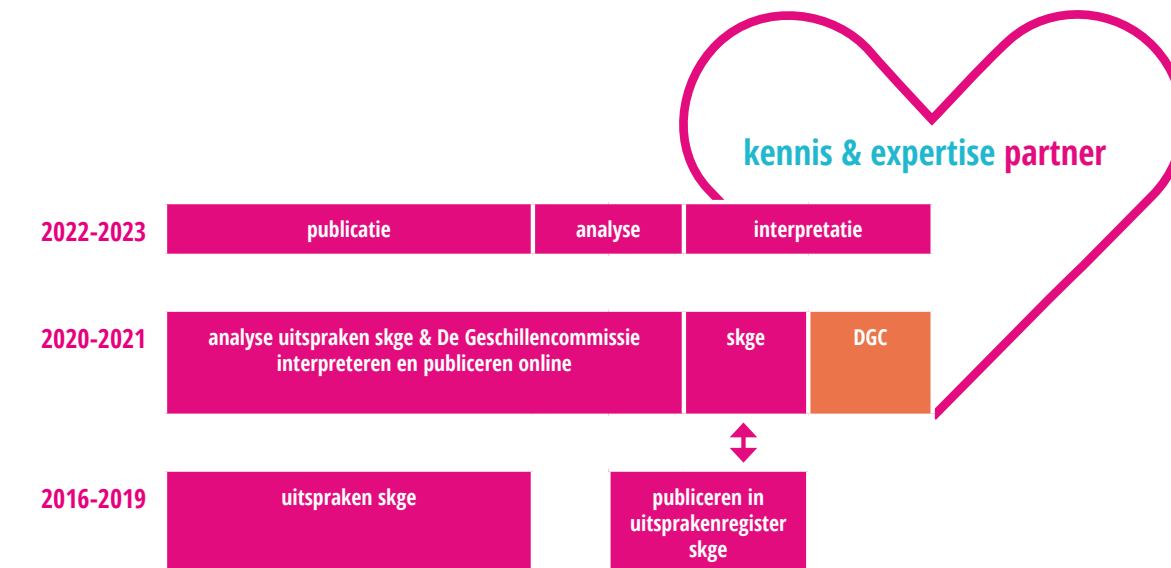
De klachtenfunctionaris skge is werkzaam ten behoeve van individuele zorgverleners (bijvoorbeeld de praktijkhoudend huisarts in zijn dagpraktijk), maar óók voor organisaties, zoals bijvoorbeeld huisartsenposten.



Geschillencommissies

Niet altijd lukt het om een klacht, naar tevredenheid van de klager, af te handelen. De klager heeft dan de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling neer te leggen bij één van de geschillencommissies van skge. Deze oordeelt vervolgens, in een meer formele, juridische procedure, over de vraag of de klacht bijvoorbeeld gegrond of ongegrond is. De uitspraak is juridisch bindend voor beide partijen. Tevens kan de geschillencommissie een schadevergoeding (tot € 25.000) toekennen. De geschillencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en bestaat uit beroepsgenoten (van de aangeklaagde zorgverlener) en uit leden vanuit patiënt-vertegenwoordiging.

De geschillencommissie wordt voorgezeten door een (ex)rechter en bijgestaan door een ambtelijk secretaris, meester in de rechten. De procedure is omkleed met juridische waarborgen, zoals hoor en wederhoor. Het geschillenreglement (basis voor de erkenning als zogenaamde 'Wkkgz geschilleninstantie') is leidraad voor de geschillencommissies.



Ook hier staat 'hart voor de klacht' voorop! Daarmee bedoelen wij het serieus nemen van én aandacht geven aan partijen. We streven naar een toepassing van het recht, die door beide partijen als rechtvaardig wordt ervaren.

Uitspraken worden zo duidelijk en leesbaar mogelijk opgesteld. Alle uitspraken worden geanonimiseerd in het uitsprakenregister van skge gepubliceerd. Daar ligt de basis, de rechtspraak communiceert met de samenleving middels haar uitspraken. Ook wij doen dat.

We hebben ondertussen de volgende stap gezet met collega geschilleninstanties, uitspraken geanalyseerd, geïnterpreteerd en onze gezamenlijke bevindingen als kennis online 'teruggebracht' naar het zorglandschap. Een onafhankelijke bijdrage die we leveren om samen de zorg te verbeteren voor zowel cliënt als zorgaanbieder.

Ambities

We brengen proactief kennis en expertise rondom klachten en geschillen in de zorg terug naar patiënt en zorgaanbieder.





Wat doen we nu voor wie?

Kwaliteit van de zorg: 'leereffect'

Klachtenfunctionarissen en de geschillencommissies skge behandelen jaarlijks honderden klachten. Daarmee beschikken we over een grote schat aan informatie, welke kan en ook wordt gebruikt ten behoeve van de bevordering van de kwaliteit van de zorg. Door te leren van klachten wordt de kwaliteit van de zorg nóg beter.

De bij ons beschikbare expertise wordt ingezet voor de praktijk van de (individuele) zorgverlener. Bijvoorbeeld: hoe kunt u als praktijkhoudend huisarts klachten in uw eigen praktijk oplossen, of, nog beter, hoe kunt u klachten in uw praktijk voorkomen! En daarmee mogelijk uw werkplezier (en dat van alle medewerkers in de praktijk) vergroten. Om dit doel te bereiken laten we van ons horen.

Ambities

'Houding en gedrag' laten zien dat ons nog meer profileert als een proactieve kennis- en expertisepartner in de zorg.

Onze medewerkers verzorgen met regelmaat (gratis) presentaties/workshops en scholingen. In het kalenderjaar 2020 zijn er, vanwege de Covid-pandemie, helaas minder bijeenkomsten geweest. Scholingen/presentaties worden verzorgd voor de huisartsopleiding in Nijmegen/Eindhoven, de LHV Academie, diverse scholingsinstituten, wagro's, et cetera. Last but not least: met (steeds grotere) regelmaat nemen zorgverleners en patiënten contact met ons op om te horen hoe ze het beste zelf met elkaar in gesprek kunnen gaan om onvrede te bespreken. Dat soort telefoontjes zijn voor onze medewerkers de zogenaamde 'kers op de taart'!

Uitspraken van de geschillencommissies publiceren we geanonimiseerd, op de website van skge. Ook voeren we, samen met collega-geschilleninstanties, analyses uit op deze uitspraken. Uitspraken zijn niet alleen inzichtelijk voor patiënten (is er reeds eerder een -met mijn klacht vergelijkbare- casus door de geschillencommissie beoordeeld?) maar ook zeer leerzaam voor zorgverleners (intercollegiaal leren van elkaar).



Naast de scholingen voor de bij skge aangesloten zorgverleners, verzorgen we ook (gratis) intercollegiale bijeenkomsten voor collega klachtenfunctionarissen werkzaam in de huisartsenzorg (bijvoorbeeld klachtenfunctionarissen in dienst van huisartsenposten) en zorg openbare apotheken. Wij bieden deze klachtenfunctionarissen de mogelijkheid om deel te nemen aan intervisiegroepen en scholingen. Ook hiervoor geldt helaas dat deze bijeenkomsten in 2020 wegens de Covid-pandemie geen doorgang hebben kunnen vinden. In maart 2021 heeft wederom een (online) intervisiebijeenkomst plaatsgevonden. Deelnemers aan deze bijeenkomsten ontvangen een bewijs van deelname, dat gebruikt kan worden voor de registratie als klachtenfunctionaris bij de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG).

Ook is skge te vinden in het sociale media landschap (LinkedIn) waar aan een steeds groter wordend publiek leerzame informatie wordt verstrekt rondom klachten en geschillen.

In de digitale nieuwsbrief (die ieder kwartaal wordt verzonden/gepubliceerd) geven we informatie over aantal en achtergrond van klachten en geschillen. De wisselende rubriek 'uitgelichte klacht' of 'uitgelicht geschil' trekt veel lezers.

Zichtbaarheid

We zijn werkzaam in de eerstelijnszorg. Anno 2021 voor de huisartsenzorg, zorg openbare apotheken en mondhygiënist. Sinds 2017 is het aantal bij skge aangesloten zorgaanbieders toegenomen. Zo is het aangesloten huisartsen de afgelopen jaren substantieel gegroeid (van ± 3.500 op 1 november 2016 » ± 9.000 begin 2017 naar » ± 11.000 begin 2021).

Wij laten ons zien en communiceren met de markt door middel van o.a. digitale nieuwsbrieven, jaarverslagen, sociale media, presentaties, workshops en intervisiebijeenkomsten.

Daarnaast is het onderhouden van contacten met diverse relaties en stakeholders van essentieel belang. Helaas was het in het afgelopen jaar wat lastiger om (live) contacten te organiseren in verband met de Covid-pandemie. Waar mogelijk hebben contacten online plaatsgevonden.

Ambities

We zijn - zichtbaar en laagdrempelig benaderbaar - voor patiënten en zorgaanbieders in de wijkgerichte eerstelijnszorg.





Wat doen we nu met wie?

Onderwijs

De koppeling met het onderwijs is skge de voorbije jaren niet vreemd. We zien dat deze met name tactisch/operationeel is. Daar ligt een lonkend perspectief met veel ambitie.

Op dit moment bieden we ruimte voor stagiaires waardoor een inkijkje in de praktijk kan worden gecombineerd met het werken aan een afstudeeropdracht. Zo hebben in 2020, kort voor het uitbreken van de Covid-pandemie, een tweetal studenten rechtsgeleerdheid gewerkt aan het analyseren van uitspraken van vier geschillencommissies. In de zomer van dit jaar bieden we een klachtenfunctionaris in opleiding ruimte om haar afstudeerstage bij ons te doorlopen.

Ambities

- Een duurzame strategische samenwerking met 2 onderwijsinstellingen (HBO & Universitair).
- Tenminste 1 stageplek per jaar aanbieden.

Samenwerkende organisaties

Daar waar patiënt en zorgaanbieder elkaar ontmoeten en er zorg wordt gevraagd en verleend zijn ook de branche- en beroepsorganisaties in beeld. Er wordt nauw samengewerkt met diverse (branche-/beroeps-) organisaties, zoals de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), InEen, de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP), de NVM-mondhygiënisten en Patiëntenfederatie Nederland. Ook werken we samen met organisaties en personen als bijvoorbeeld VvAA, Nivel, VKIG en tuchtklachtenfunctionarissen.

Collega's

Werken aan 'kwaliteit' doen we uiteraard niet alleen. In gezamenlijkheid met collega's bereiken we nog meer. Zowel op het niveau van de klacht als geschilbehandeling. We leren van elkaar, ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de zorg.

Zo faciliteren wij het zogenaamde 'netwerk' klachtenfunctionarissen in de huisartsenzorg, waarbij alle klachtenfunctionarissen in de huisartsenzorg en de klachtenfunctionarissen openbare apotheken (Quasir) met regelmaat samenkomen op door skge georganiseerde scholings- en interviewbijeenkomsten. Ook daarbuiten is er veelvuldig contact.

Op het niveau van de geschilbehandeling werken we samen met collega geschilleninstanties. Zo zijn uitspraken van de geschilleninstanties skge en de geschilleninstanties zorg DGC in gezamenlijkheid geanalyseerd en gepubliceerd.

Ambities

We maken de samenwerking communicatief met meerwaarde zichtbaar.



Wat doen we nu wijzelf

Wij zijn als skge een zelfstandige stichting met een zelfstandig bestuur en een Raad van Toezicht (RvT). Op grond van de Wkkgz heeft zij, voor het oprichten van een tweetal geschilleninstanties, instemming verkregen van de LHV, InEen, KNMP en Patiëntenfederatie NL. Vertegenwoordigers van genoemde organisaties hebben een plek in de RvT. De besluitvorming binnen de RvT geschiedt zonder last of ruggespraak.

Als organisatie werken we landelijk vanuit ons kantoor in Eindhoven, waar we met onze directe medewerkers zowel op kantoor en vanuit thuis samen met de externe professionals, elke dag bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

Kwaliteit

Een onderscheidende bijdrage leveren aan de kwaliteit van de zorg verlangt van onze dienstverlening een hoge kwaliteit. Het is een vereiste en daarmee van essentieel belang. Bijdragen aan de verbetering van de zorg is een opdracht die nooit klaar is en dagelijks onze aandacht vraagt op een uitgebreid scala van aspecten.

Medewerkers

Het team van skge bestaat uit medewerkers met een 'groot hart voor de zorg'. We zijn mensgericht zowel in de externe dienstverlening als in de interne organisatie. Er is daarbij sprake van een versterkende beweging. Medewerkers die kunnen excelleren in waar ze goed in zijn, die plezier hebben in hun werk, dragen bij aan de kwaliteit van de dienstverlening. Het verhoogt het werkplezier en daarmee de kwaliteit van onze organisatie. Medewerkers die plezier hebben in hun werk stralen dit uit, hebben een hoge daadkracht, denken mee over allerlei relevante zaken, zijn

oplossingsgericht én positief gestemd. Daarmee is de 'klantgerichtheid' gediend. Een veilige, open en transparante omgeving, waar medewerkers en professionals van en met elkaar leren is essentieel. En, 'last but not least': een belangrijk element in het werkplezier én daarmee de kwaliteit is de mogelijkheid om te groeien en te ontwikkelen.

Ook is er aandacht voor scholing, intervisie en coaching van en voor medewerkers. Dit gebeurt in gezamenlijke bijeenkomsten (bijvoorbeeld de klachtenfunctionarissen skge die deelnemen aan de intervisie- en inhoudelijke bijeenkomsten voor klachtenfunctionarissen in de huisartsenzorg en zorg openbare apotheken en de wekelijkse intervisiebijeenkomst van de sectie klachtenfunctionarissen skge). Of op individueel niveau, waarbij het initiatief komt van de medewerker zelf, of van de leidinggevende.

Het afgelopen jaar heeft scholing op een lager pitje gestaan in verband met de Covid-pandemie. Wel namen beide ambtelijk secretarissen deel aan een (online) congres en volgde een klachtenfunctionaris een tweetal opleidingen.



Professionals in de geschillencommissie

Binnen de commissie zijn het de professionals die zelfstandig, onafhankelijk en onpartijdig recht spreken samen met de voorzitter.

Ook voor hen is inhoudelijke ontwikkeling van grote waarde en organiseren wij een jaarlijkse kwaliteitsbijeenkomst. Onderwerpen die aan de orde komen worden door de voorzitters en commissieleden zelf bepaald naar gelang de behoefte op dat moment. Dit alles in nauw overleg met skge als faciliterende partij.

Ambities

- Voor medewerkers skge minimaal drie kwaliteitsbijeenkomsten per jaar.
- Voor professionals minimaal twee kwaliteitsbijeenkomst per jaar.

Ons financiële stelsel

skge ontvangt geen subsidie en heeft als stichting geen winstoogmerk. Wij zijn voor onze inkomsten volledig afhankelijk van de aangesloten zorgverleners.

Op het moment van schrijven (voorjaar 2021) zijn een drietal beroepsgroepen aangesloten: huisartsen, openbaar apothekers en mondhygiënisten. Voor deze beroepsgroepen kennen we verschillende financieringsvormen.

Relevante aspecten hierin zijn:

- huisartsen (organisaties werkzaam in huisartsenzorg) kunnen aansluiten bij zowel de geschilleninstantie als de klachtenfunctionaris skge;
- de aansluitvergoeding wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld;
- de aansluitvergoedingen zijn gebaseerd op het solidariteitsprincipe;
- openbaar apothekers zijn, via de KNMP, aangesloten bij de geschilleninstantie skge;
- mondhygiënisten zijn, via de NVM-mondhygiënisten, aangesloten bij de klachtenfunctionaris skge.

Ambities

Werkingsmiddelen gebruiken voor bestedingsdoelen ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van eerstelijnszorg.

Wetgeving

Skge ontleent haar initiële bestaansrecht aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet is, met inachtneming van een overgangstermijn, voor het onderdeel klachtrecht in werking getreden op 1 januari 2017.

Met de Wkkgz, die een effectieve en laagdrempelige klachtbehandeling beoogd, is er eindelijk een (wettelijke) status voor het mooie werk van de klachtenfunctionaris in de zorg gekomen. De klachtenfunctionaris die, reeds vóór de inwerkingtreding van de Wkkgz, heeft laten zien dat klachten op een laagdrempelige wijze, met oog en aandacht voor beide partijen, kunnen worden afgehandeld.

Onze klachtenfunctionaris doet dat in een bemiddelingsstraject, waarin getracht wordt om het vertrouwen tussen partijen te herstellen. En dat lukt in een groot percentage van de klachten. Zowel in het verleden als in het heden. Zo werd in 2020 96% van de bij skge ingediende klachten door onze klachtenfunctionarissen afgehandeld.

Voor de klachten waarbij het niet gelukt is om deze naar tevredenheid van klager in de klachtfase af te handelen - zowel door de klachtenfunctionaris skge als door een klachtenfunctionaris die niet werkzaam is binnen skge - bieden we een tweetal erkende geschilleninstanties aan. De geschillenreglementen, basis voor de erkenning door het ministerie van VWS, zijn opgesteld (en ondertekend) in samenwerking met de Landelijke Huisartsen Vereniging, InEen, KNMP en Patiëntenfederatie Nederland.

Professionals in de geschillencommissie

Professionals spreken zelfstandig recht, onafhankelijk en onpartijdig samen met de voorzitter. De geschillencommissie kent haar meerwaarde door naast het voorzitterschap (actief of voorheen actief binnen de rechterlijke macht) onafhankelijke professionals aan te sluiten. Deze professionals komen uit de patiëntenvertegenwoordiging enerzijds en uit de beroepsgeenoten anderzijds.

Bij schrijven van dit jaarplan beschikt skge over geschillencommissies voor de huisartsenzorg en de zorg openbare apotheken. De geschilleninstantie huisartsenzorg is onderverdeeld in een drietal commissies.

Leden worden, op grond van de geschillenreglementen, bij bindende voordracht voorgedragen door de LHV en InEen (huisartsenzorg), KNMP (openbaar apothekers) en Patiëntenfederatie Nederland (patiënt-leden). De commissieleden en voorzitter worden benoemd door het bestuur en krijgen daarmee het mandaat om zelfstandig, onafhankelijk en onpartijdig recht te spreken.

Voor de inrichting van deze commissies is voor skge een sterke verbinding (nodig) met de brancheorganisaties in de huisartsenzorg, zorg openbare apotheken en Patiëntenfederatie Nederland.

ICT werkt voor ons

ICT is geen doel op zich, maar een correcte digitale infrastructuur stelt ons in staat om goed en betrouwbaar te doen wat we moeten doen. Het maakt het werk niet alleen beter, maar ook leuker!

De procedures klacht- en geschilbehandeling zijn sterk digitaal ingericht. We maken daarbij gebruik van de software van AFAS. Klachten en geschillen kunnen digitaal worden ingediend (uiteraard ook per brief, in hard copy). We hebben de voorbije jaren sterk geïnvesteerd in een accurate inregeling van deze processen.

Een aantal aspecten die hier belangrijk zijn te noemen:

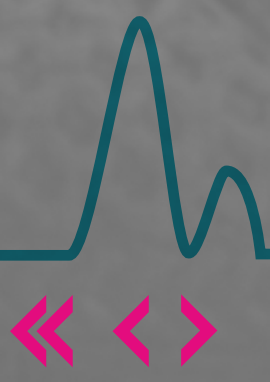
- interne registratie van klachten en geschillen;
- output uit de administratie ten behoeve van de kwaliteit;
- zorgverleners in de huisartsenzorg loggen in op eigen dossier (beheer).

In het voorjaar 2020, bij het uitbreken van de Covid-pandemie, werden we (net als andere organisaties) geconfronteerd met het feit dat medewerkers vanuit huis moesten werken. De reeds bestaande ICT-omgeving maakte dat de overgang van werken op kantoor naar de eigen huissetting van medewerkers soepel verliep. Ook zittingen van geschillencommissies hebben doorgang gevonden middels videobellen.

Ambities

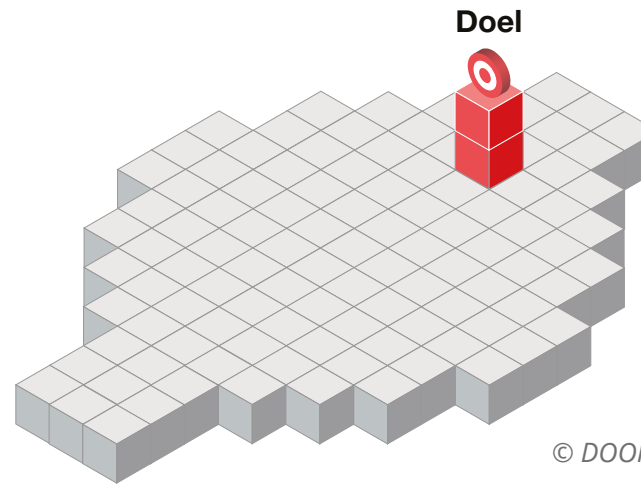
- Voortdurend werken aan optimalisering digitale werkomgeving.
- Online inregelen mogelijkheid geschil (e-geschil).





Ambities & doelen

Welke ambities spreken we uit naar onszelf als organisatie zowel intern maar ook naar de markt toe? Waar staan we voor en welke doelen willen we behalen?



© DOOR



skge moet daar zijn waar een mogelijke klacht en/of kwaliteitsmelding is in de wijkgerichte eerstelijnszorg. We bereiken en helpen meer mensen.



We willen dichterbij de zorgaanbieder en de patiënt komen, zodat zij beter weten waar wij als organisatie voor staan en waarvoor ze bij ons terecht kunnen.



Het gestructureerd en proactief brengen en halen van kennis m.b.t. klachten en geschillen naar de markt. Met als uiteindelijke ultieme doel skge laten uitgroeien tot kennis- en expertise partner.



We streven ernaar dat elke zorgverlener skge ervaart als 'werkplezier'.

kennis & expertise
PARTNER

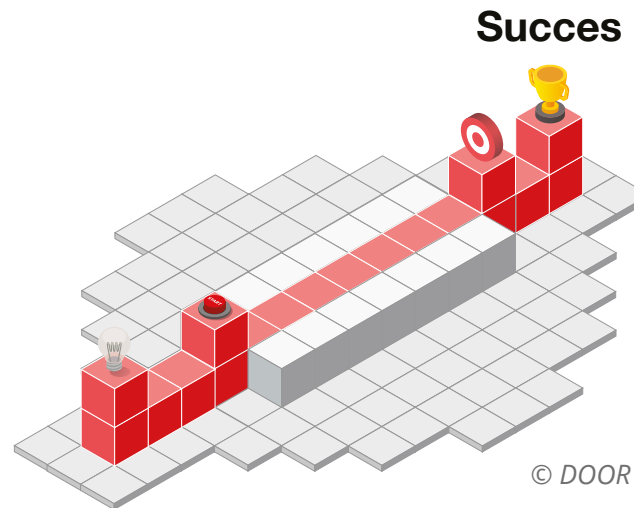
kennis & expertise
HOUDING

kennis & expertise

Succesfactoren

Wanneer zijn we succesvol en tevreden?

Bij de gestelde ambities en doelen horen ook succesfactoren. Om te weten of we goed op weg zijn maken we onze doelstellingen meetbaar. We werken in ons geval met SMARTI-doelstellingen. SMARTI staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden en Inspirerend.



Specifiek

skge is daar waar de eerstelijns wijkgerichte zorg wordt verleend. En daar waar (toekomstige) zorgaanbieders in hun collectiviteit willen leren van mogelijke klachten en geschillen.

Meetbaar

We houden een 0-meting voor zowel de zorgaanbieder als patiënten. *Insteek voor de zorgaanbieder:* 'Wie kent skge, waarom zou je skge willen kennen en hoe ervaar je skge?' *Insteek voor de patiënt:* als je een klacht hebt in welke mate durf je deze te melden? Weet je hoe je dat moet doen en hoe je geholpen kunt worden en wat daarvan het effect is op de relatie met je zorgverlener?

Acceptabel

We moeten een breed genoeg draagvlak creëren bij wijkgerichte eerstelijns zorgaanbieders en de direct betrokken partijen hieromheen (de buurtteams, lokale overheid etc) in het desbetreffende ecosysteem.

Realistisch

Pilot in twee beheersbare (kleine) proeftuinen. Twee proeftuinen in twee onderscheidend verschillende ecosystemen wijkgerichte zorg. Tweede helft 2021.

Tijdsgebonden

De pilot wordt gehouden in een nader te bepalen afgebakende periode.

Inspirerend

De aanpak is communicatief onderscheidend en zet aan tot een glimlach en activeert daarmee het gewenste gedrag.

Kaders

Strategisch inhoudelijke richting

In dit document zijn de hoofdlijnen en kaders geduid die strategisch en tactisch richting geven aan de verdere positionering van skge. Het operationaliseren van de diverse onderdelen is ter uitwerking in de komende periode en vindt haar basis in het jaarplan 2022.

Onze werkwijze is erop gericht om na het formuleren van de juiste strategische uitgangspunten de juiste handvatten en methodes aan te reiken om de beoogde doelgroep(en) aan te spreken en te activeren.

Van strategie naar operatie:

- **Fundament**
- **Strategie**
- **Gewenst gedrag**
- Proces (middelen & gedrag samengebracht in het speelveld van communicatie, door ons kortweg OOPS genoemd)

doelgroepen

doelgebied

OFFLINE	PERSOONLIJK
speelveld communicatie	
ONLINE	SOCIAL

ambassadeurs

strategische basis

ACTIVEREN VAN GEWENST GEDRAG VAN DE JUISTE DOELGROEP

diepste fundament

Doelgroepen:
eerstelijns zorgaanbieders

Doelgebieden:
wijken in heel Nederland

Speelveld communicatie:
resonerende touchpoints in de vier kwadranten binnen OOPS

Ambassadeurs:
namen en rugnummers

Strategische basis:
activeren van gewenst gedrag van de juiste doelgroep

Fundament:
skge als organisatie met haar Raad van Toezicht



Focus: Wijkgerichte eerstelijnszorg



We zijn er voor iedere patiënt en/of zorgaanbieder binnen de wijkgerichte eerstelijnszorg, om elke kwaliteitsmelding, klacht en/of geschil te laten leiden tot normatieve professionalisering van de zorg.

We zien elke klacht als een kans - en daarmee als onze oproep aan iedereen om alle kennis en expertise hieromheen te delen - om zorgaanbieders te helpen het morgen nog beter te doen.

Dit heeft de juiste 'menukaart' en de daarbij behorende criteria



Waarom criteria?

skge streeft ernaar om **waarde toe te voegen aan de kwaliteit van de zorg** binnen de eerstelijns zorgaanbieders. Vandaar dat we criteria hebben opgesteld om daarmee de focus te leggen op zorgaanbieders die in de wijkgerichte eerstelijns zorg een prominente rol innemen.

Hoe passen we criteria toe?

Objectief en onafhankelijk met wederzijdse ambitie waardoor de eerstelijns zorgaanbieder in de wijk samen met skge 'intekent' en uitspreekt intensief samen te werken om elke kwaliteitsmelding, klacht (of geschil) te laten leiden tot normatieve kwaliteitsverbetering van de zorg.

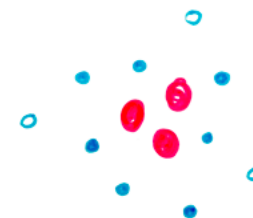
Wat zijn deze criteria?

A. Top **XX eerstelijns zorgaanbieders die in de wijkgerichte zorg een prominente rol innemen**

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

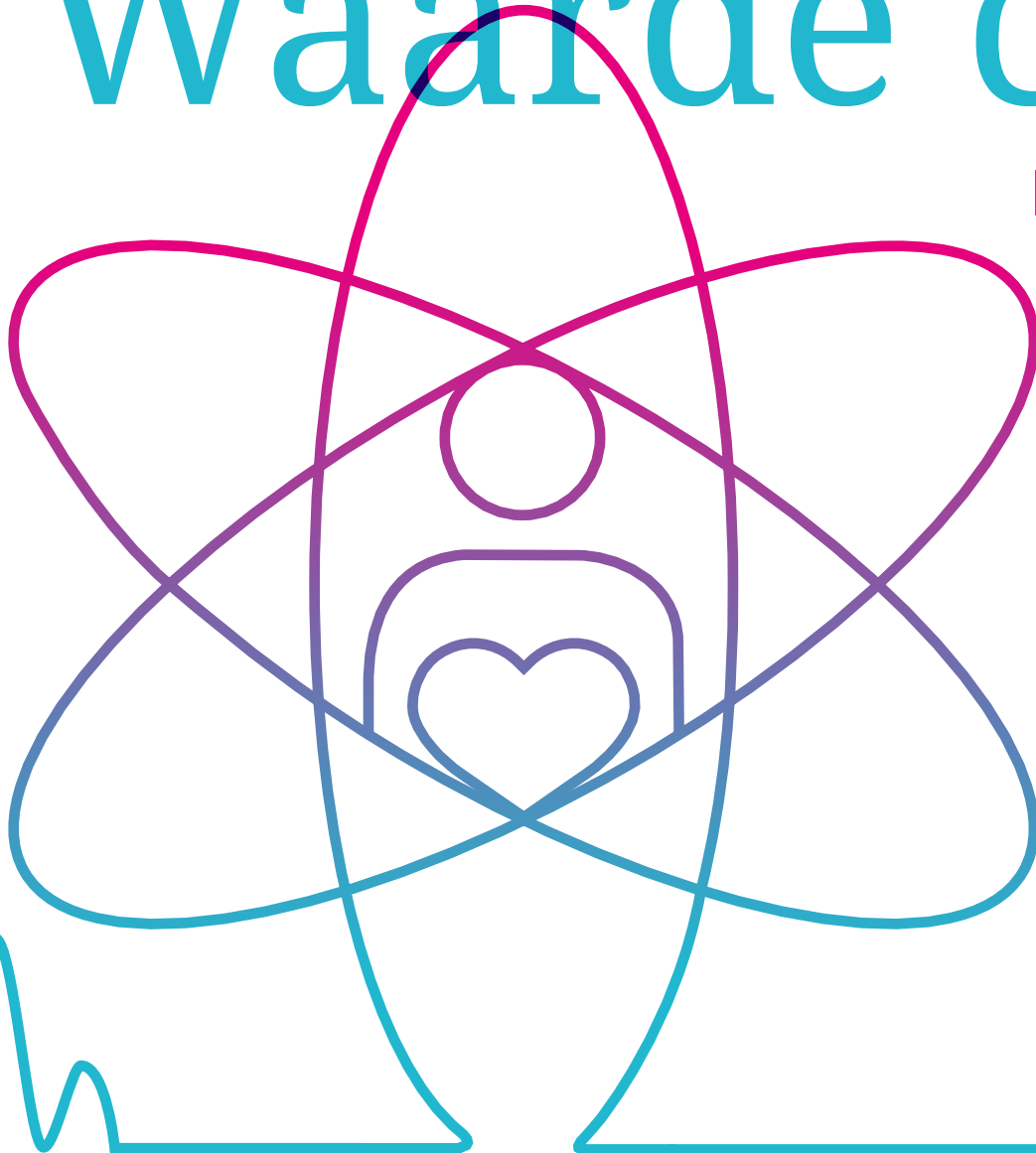
B. Kwaliteitsambitie objectiveren en meetbaar maken

- Harde indicatoren
- Zachte indicatoren



Waarde creëren

Maatschappelijke meerwaarde
voor werkingsmiddelen door
financiële ruimte.



Financiële kaders en bijbehorende budgetten in 2021 en 2022 laten het toe om (additionele) projecten te duiden en uit te voeren. Dat alles met één ambitie! Een bijdrage te leveren – samen met onze directe partners – en er voor veel meer mensen te zijn die met vertrouwen wijkgerichte eerstelijnszorg genieten en toch een mogelijke kwaliteitsmelding en/of klacht hebben. Onze kennis en expertise is ‘van & voor’ iedereen, daarmee nemen wij onze verantwoordelijkheid in de samenleving.

Een aantal voorwaarden in de bestedingscontext:

- passend bij onze 4 ambities en doelen die SMARTI zijn gemaakt.
(in dit koersdocument, zie pagina 26)
- de maatschappelijke multiplier in relatie tot ‘hard’ te besteden euro’s is meer dan 1
-

Activeringsdoelen	Kapitaal	Meerwaarde doelstelling	Gekapitaliseerde waarde
A	€	> 1.0	1.2
B	€	> 1.5	2.1
C	€	> 2.0	2.3
D	€	> 2.5	5.0
E	€	...	...
F	€	...	...
G	€	...	...



Aantekeningen *vanuit het hart*

fotografeer & share

*Wil jij je opmerkingen / bevindingen met ons delen?
Graag! Stuur een mail met een foto of samenvatting
van je aantekeningen naar info@skge.nl*

Klaar om onze ambities te delen!





Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg
Postbus 8018
5601 KA Eindhoven

088 0229100
info@skge.nl

skge.nl