



Met FOCUS verder...

Positionering, onze waarden en strategische keuzes voor 2025 en verder.
versie 1.2 | d.d. 13 maart 2025

Reflecteren & doorontwikkelen

We geven perspectief én richting met de jaarvisie die voor u ligt. In de eerstelijnszorg in Nederland laten we zien dat we met onze aanpak bij (mogelijke) klachten en/of geschillen - met onze unieke patiëntreis - een onderscheidende aanpak hebben met aantoonbare meerwaarde voor patiënt en zorgverlener.

We gedragen ons vanuit ons hart, vanuit onze 'why'. Wat we doen rondom kwaliteitsmeldingen, klachten en mogelijke geschillen in de eerstelijnszorg en hoe we dat elke dag aanpakken is essentieel. Zo belangrijk dat de voorwaarde van het 'waarom' ons elke dag drijft om ons werk betekenisvoller te doen. Waar drijfveren intenser doorleefd worden, zien we dat we ons in het 'how' en 'what' doorontwikkelen.

Bij alles wat we bij skge doen sturen we vanuit waarden. Dat doen we niet zomaar. We gebruiken deze waarden als 'coach & scheidsrechter'. We zijn niet stil blijven staan de afgelopen jaren.

We hebben met de hele organisatie gekeken naar onze waarden, deze opnieuw doorleefd en waar nodig aangescherpt.

We nemen u ook mee in onze unieke patiëntreis, door de jaren heen verfijnt en complementair aan ons hedendaagse proces van klachten en geschillen. We koppelen daaraan onze ambities en maken dat concreet. Met focus verder!

We sorteren ons stakeholdersveld in segmenten en duiden langs primaire en mogelijke secundaire doelen concrete ambities en hoe we deze willen invullen. Dit alles met een scherp geformuleerde focus: ervaren en erkend worden als kennis & expertise partner in het landschap van klachten en geschillen. Met 'hart voor elke klacht' staan we zowel patiënten als zorgverleners bij. Waar klachten en geschillen zich voordoen, zetten we ons actief in voor een zorgvuldige afhandeling, altijd met als doel het herstel van vertrouwen.

mr. Jiske Prinsen-den Ridder
Directeur - bestuurder



Why How What

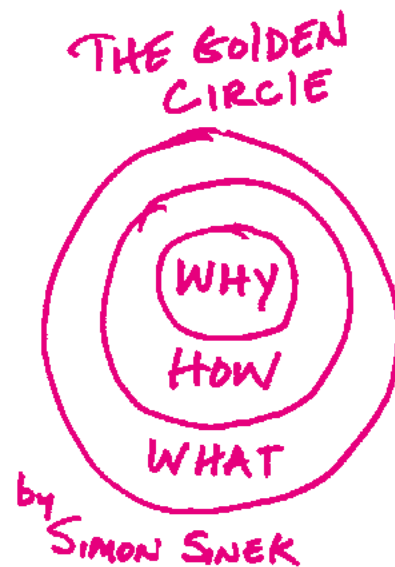
Why

We zijn er voor iedere patiënt en/of zorgaanbieder binnen de 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 zorgverleners te helpen het morgen nog beter te doen en de mensen die zorg genieten te helpen in hun relatie met zorgverleners.

We gedragen ons vanuit ons hart, vanuit onze 'why'.

Wat we doen rondom kwaliteitsmeldingen, klachten en mogelijke geschillen in de eerstelijnszorg en hoe we dat elke dag aanpakken.



How

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

What

Bij mogelijke onvrede helpen we bij de voorbereiding van het goede gesprek tussen patiënt en zorgverlener.

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



echt luisteren | kennis & expertise partner

informerend | verbindend | proactief

menselijke maat | laagdrempelig

onpartijdig | onafhankelijk | vertrouwen



Ons waardenhuis

Bij alles wat we bij **skge** doen sturen we vanuit waarden.

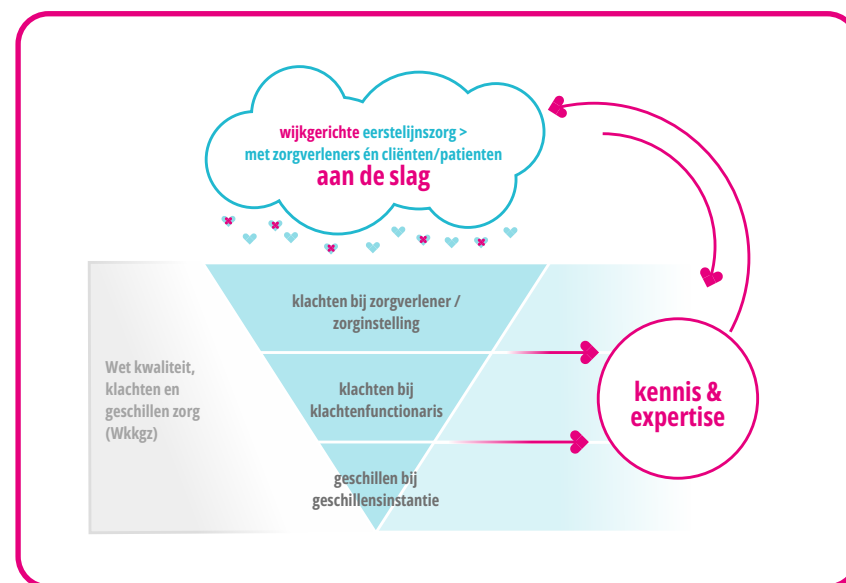
Dat doen we niet zomaar....

We gebruiken deze waarden als 'coach & scheidsrechter'.

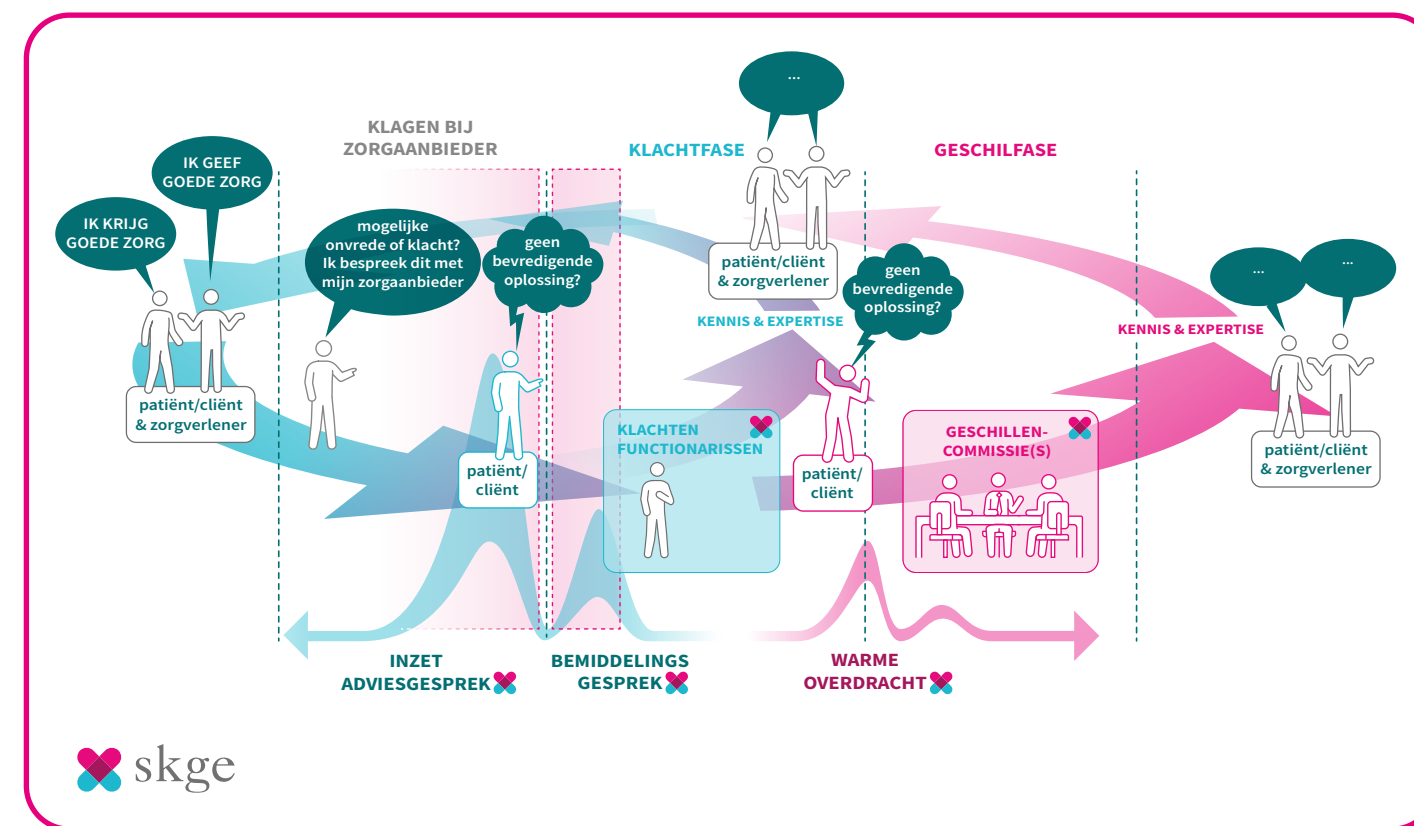
Onze waarden sorteren we in ons waardenhuis.



versie 1.0 (2016)



versie 1.1 (2022)



versie 2.0 (2024)

Focus & grip op onze unieke patiëntreis

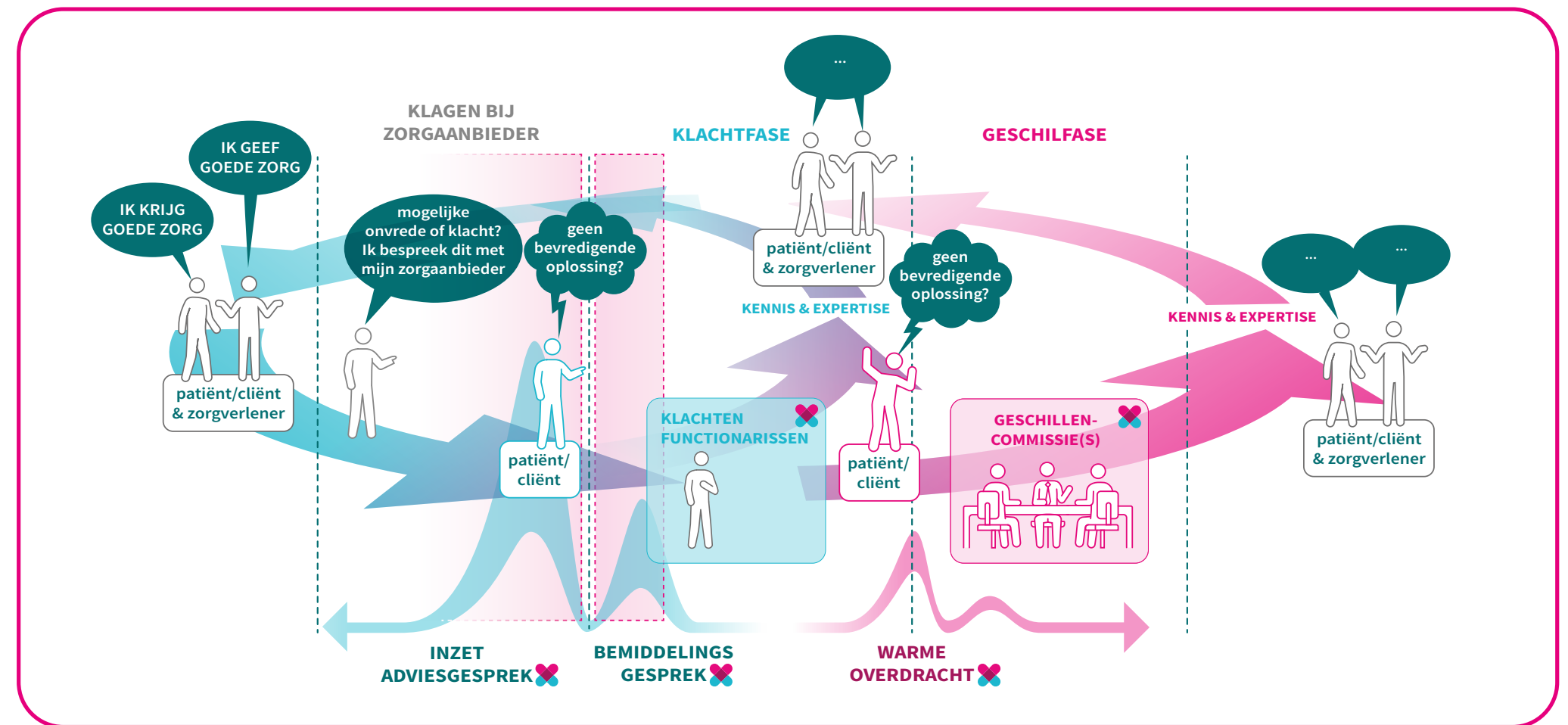
Weergave van de ontwikkeling van onze unieke patiëntreis, door de jaren heen verfijnt en complementair aan ons hedendaagse proces. We verlenen eerste hulp bij mogelijke onvrede - voor het voeren van het gesprek met de zorgverlener - en waar nodig handelen we klachten en geschillen af.

Helemaal – anno nu – voor 2025 en verder!

Onze unieke patiëntreis

De zorg is mensenwerk. Dat betekent dat er ook wel eens iets misgaat. Als er ontevredenheid bestaat over de zorgverlener, bijvoorbeeld op het gebied van de kwaliteit van zorg, de bereikbaarheid of de behandeling is het essentieel dat patiënt en zorgverlener dit eerst samen bespreken, hoe lastig dat soms ook is. De klachtenfunctionaris van skge kan hiervoor handige tips geven.

Komt men er samen echt niet uit? Dan kan de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen patiënt en zorgverlener. Bij de klachtenfunctionaris kan de patiënt zijn of haar verhaal kwijt waarna de zorgverlener de gelegenheid geeft om te reageren. Over en weer probeert zij zo het vertrouwen te herstellen. Lukt dit niet dan kan er bij skge een officiële klacht of zelfs een geschil worden aangebracht.



Eerst zelf het gesprek aangaan met de zorgverlener. Een goede voorbereiding helpt daarbij.

De ervaring leert dat een 1-op-1 gesprek tussen patiënt en zorgverlener al veel oplost. En voor diegene die daar tegenop ziet? De professional bij skge helpt met handige tips ter voorbereiding van en tijdens het **ADVIESGESPREK**.

Komen de patiënt en zorgverlener er samen niet uit? De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen beiden.

De klachtenfunctionaris luistert goed naar de klacht en vraagt aan de zorgverlener om te reageren.

Zo probeert zij proactief over en weer meer begrip te creëren tijdens het **BEMIDDELINGSGESPREK**.

Leidt de bemiddeling niet tot een oplossing? Dan kan er een juridische procedure worden gestart bij de geschillencommissie.

De geschillencommissie geeft een onafhankelijk en onpartijdig oordeel. De procedure is laagdrempelig, en men moet de uitspraak nakomen. Vanuit de bemiddeling (in de klachtfase) wordt er gezorgd voor een **WARME OVERDRACHT** naar de commissie.

We brengen op een aantal momenten – voor en na de klachtfase en na de geschilfase – onze **KENNIS & EXPERTISE** terug naar het brede zorglandschap waar patiënten/cliënten en zorgaanbieders zorg genieten en geven. Dat doen we door onze uitspraken te publiceren, analyses te maken en te publiceren en al onze kennis aan te wenden in de adviesgesprekken waar er nog geen sprake is van een daadwerkelijk bij ons gemelde klacht. Wij leveren aantoonbare meerwaarde in het voorkomen van klachten en/of geschillen.

Ambities met focus

AMBITIE: Voortdurend meer verbinding met patiënten

HOE DOEN WE DAT:

- Sociale media met behulp van al onze kanalen
- Publieksnieuwsbrief
- Onderzoeken wat er 'daar' nodig is

AMBITIE: Van elke dag > onafhankelijk, onpartijdig, empatisch, rechtvaardig met de menselijke maat **klachten** oplossen

HOE DOEN WE DAT:

- De juiste mensen intern hebben, behouden en indien nodig vinden

AMBITIE: De klachtfunctionaris wordt gevoeld als de 'collega' in de praktijk van de zorgaanbieder!

HOE DOEN WE DAT:

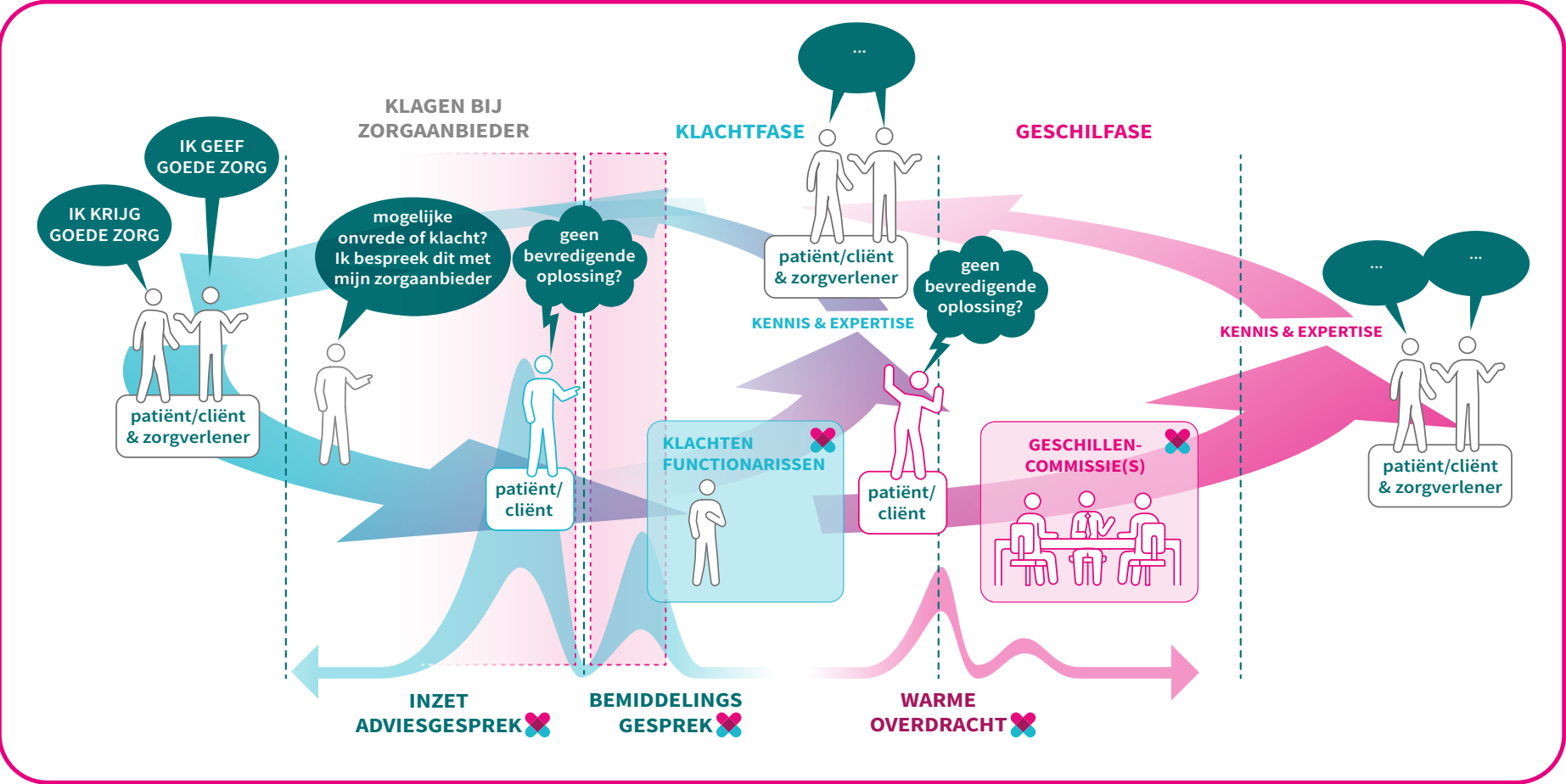
- Directe terugkoppeling: halen en brengen van informatie
- Data brengen
- Analyses als 'dagelijkse kost' bij de zorgverlener
- Brengt 'Werkplezier'
- 'Tweezijdige partijdigheid' in klachtfase

AMBITIE: Van elke dag > onafhankelijk, onpartijdig, empatisch, rechtvaardig met de menselijke maat **geschillen** oplossen

HOE DOEN WE DAT:

- De juiste mensen intern hebben, behouden en indien nodig vinden
- De juiste mensen in de commissie hebben, behouden en indien nodig vinden

Onze
patiëntreis
centraal



AMBITIE: Kennis en expertise nog toegankelijker maken

HOE DOEN WE DAT:

- Interpretatie en advies rondom klachtafhandeling
- Objectieve analyses van uitspraken
- Met 'bescheidenheid' brengen van weerbaarheidskennis
- Kan AI ons helpen in begrijpelijke samenvattingen

AMBITIE: Gehoord(er) voelen

HOE DOEN WE DAT:

- Proactief 'handje hulp' bieden in procesbegeleiding
- Klanttevredenheids onderzoek (KTO) tijdens en aan het einde van de patiëntreis

AMBITIE: Verbetering klantreis: onderscheidende intake bij klachtfase

HOE DOEN WE DAT:

- Nieuw/beter klachtenformulier
- Stapsgewijs aan de hand nemen van de patiënt/cliënt
- Heeft u ons al gesproken rondom het adviesgesprek/tips?
- We registreren of er een adviesgesprek heeft plaatsgevonden

AMBITIE: Vergroten weerbaarheid van onze mensen

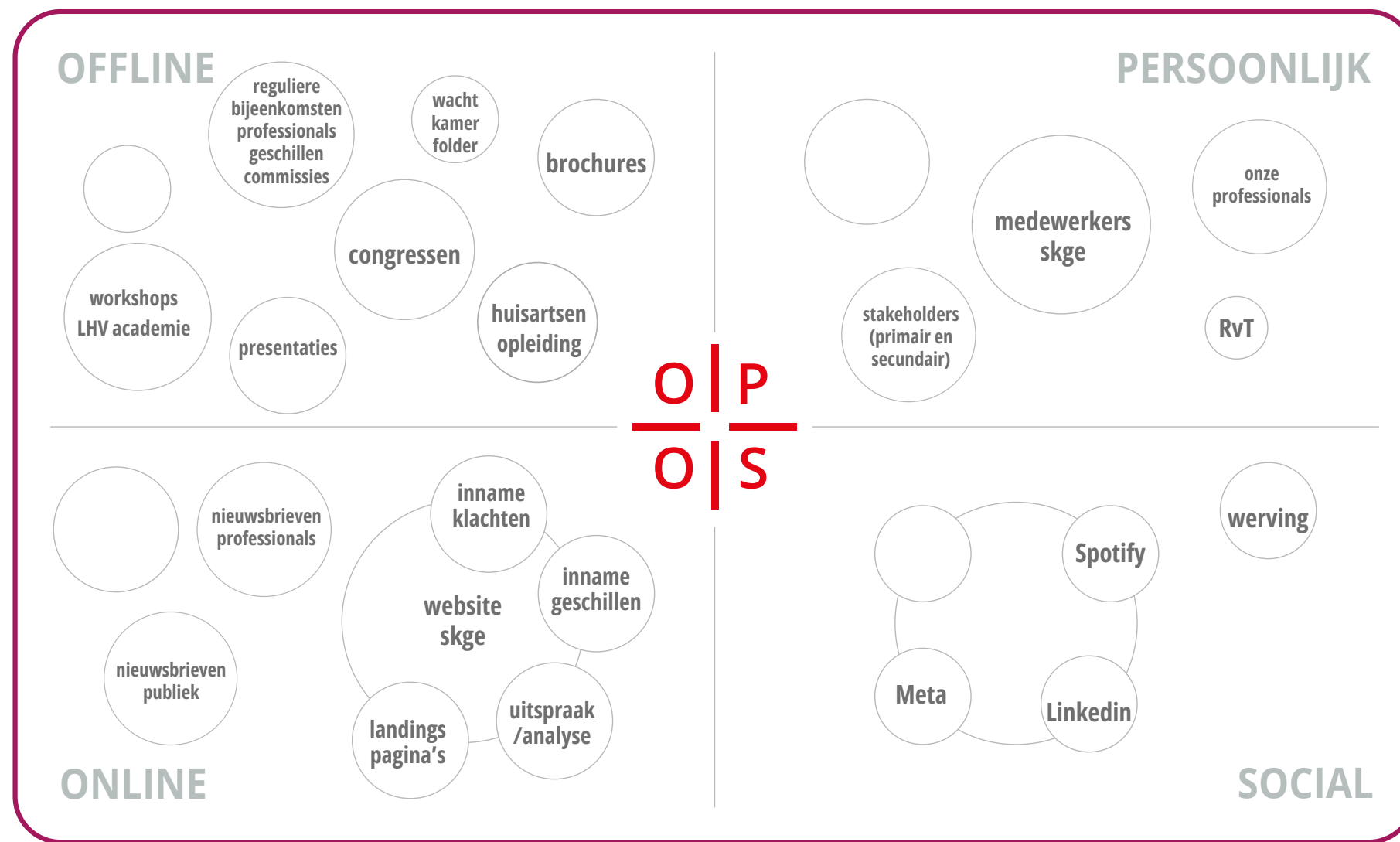
HOE DOEN WE DAT:

- Reguliere ondersteuning door huispsycholoog
- Trainen van onze mensen

AMBITIE: Bevorderen van rationele en gevoelsmatige laagdrempeligheid

HOE DOEN WE DAT:

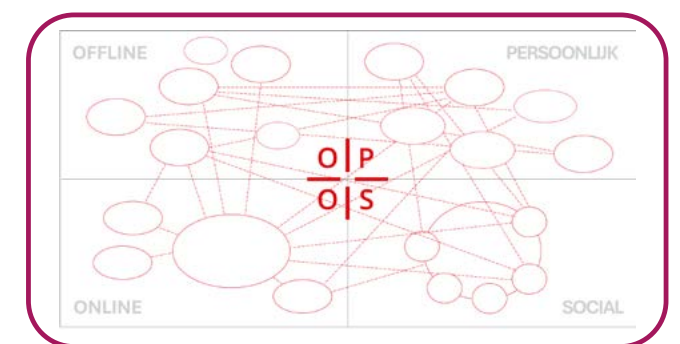
- Aandacht voor het gesproken en geschreven woord (online en offline)
- Ons identificeren met de mensen waarvoor wij er zijn en waarmee we samenwerken
- Voortdurend integrale klanttevredenheid in beeld brengen

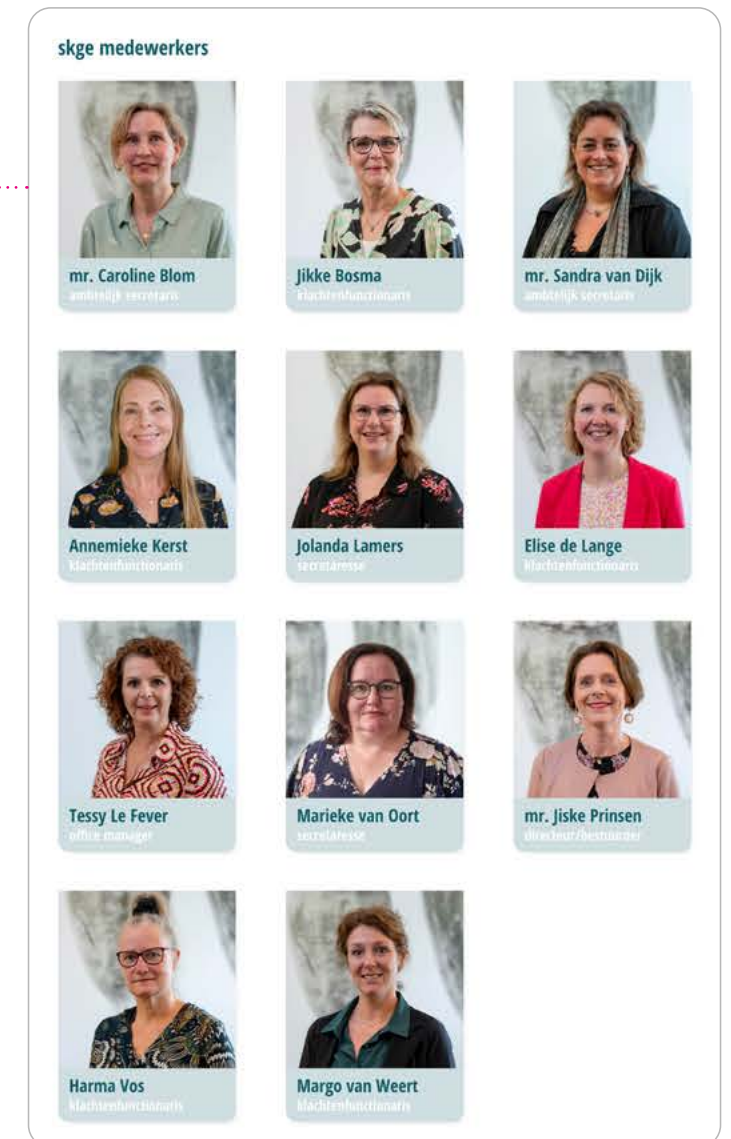
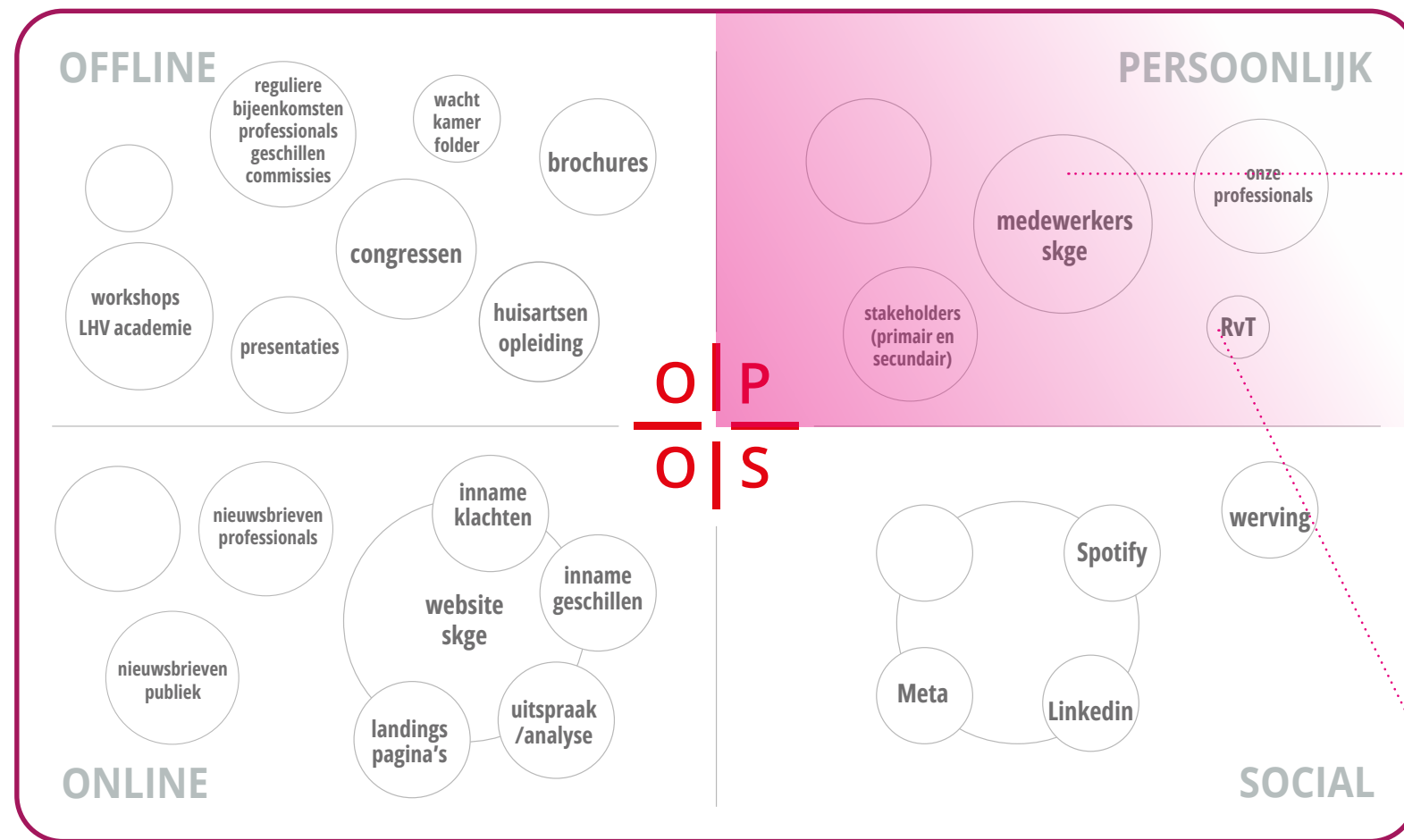


OOPS; ons speelveld van communicatie

Communicatie-strategie waarin we de integrale werking tussen
One | **O**ffline | **P**ersoonlijk | **S**ocial middelen & gedrag samenbrengen
in het speelveld van communicatie.

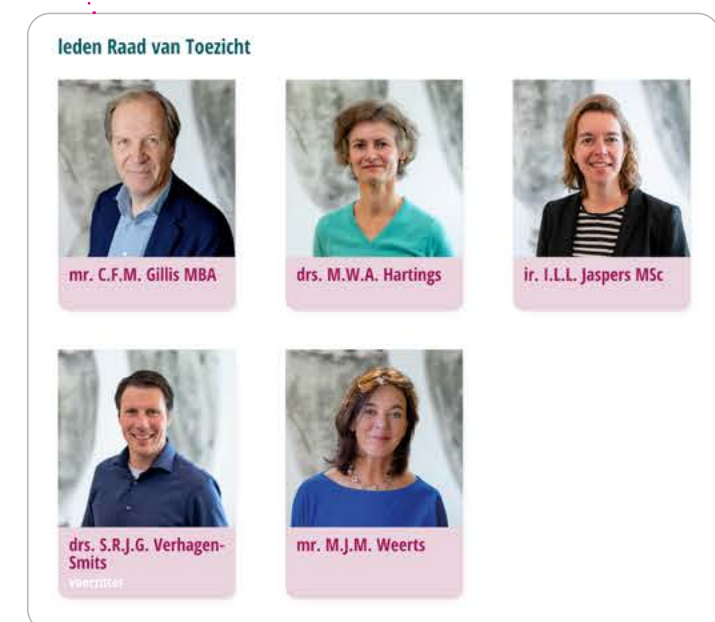
Het speelveld krijgt haar impact
in de communicatie als touchpoints met
elkaar resoneren en verbinding maken.

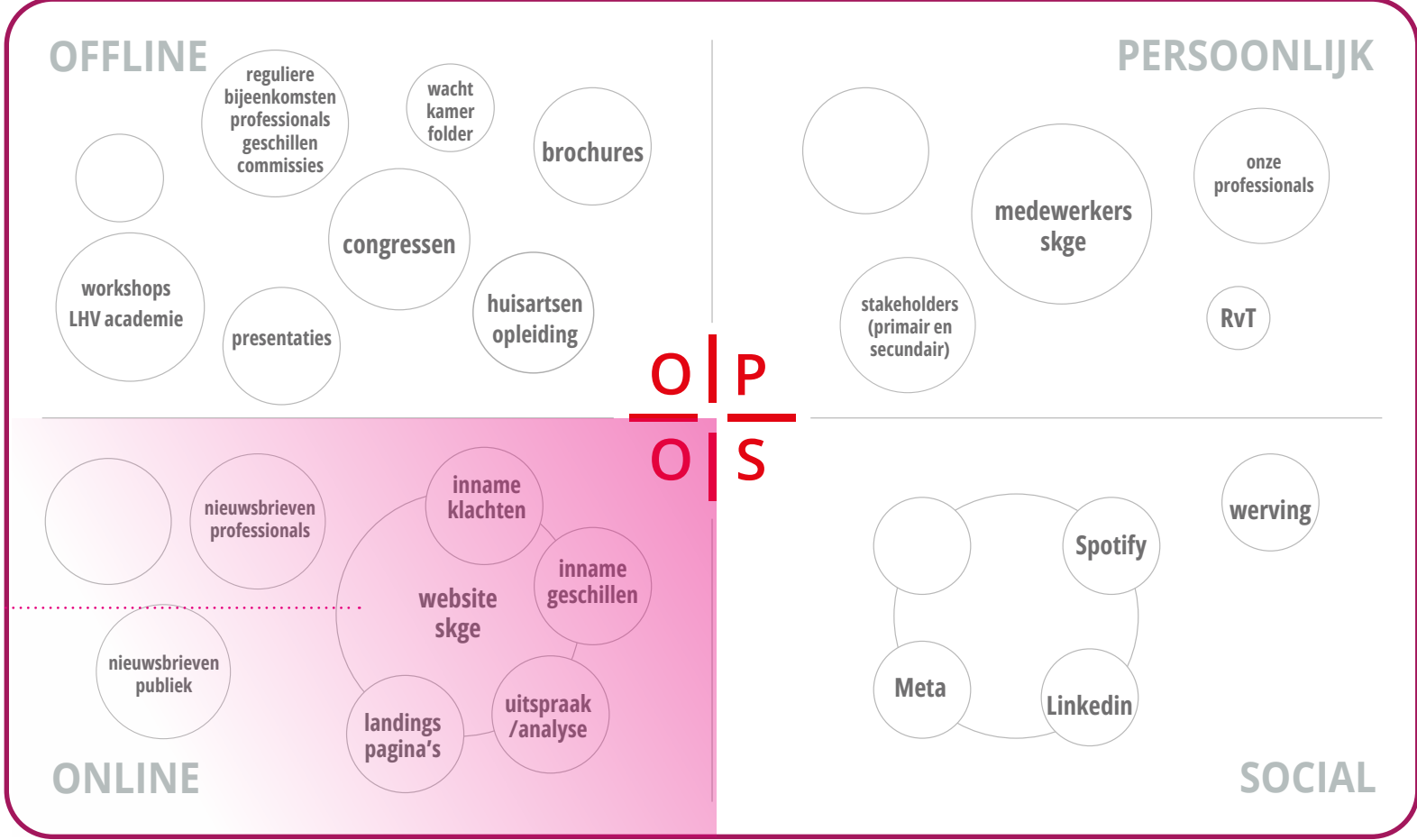
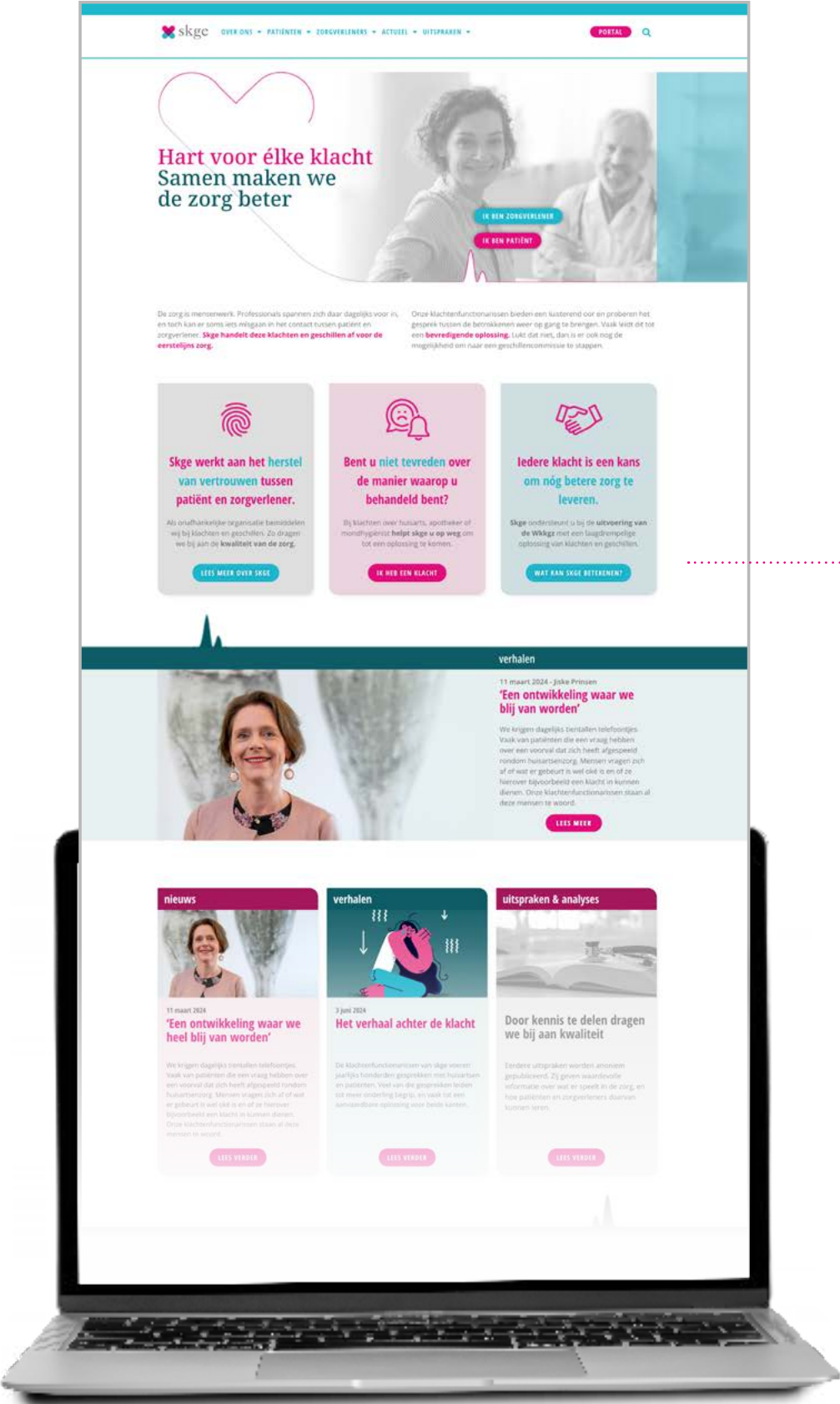




Delen van informatie begint hier

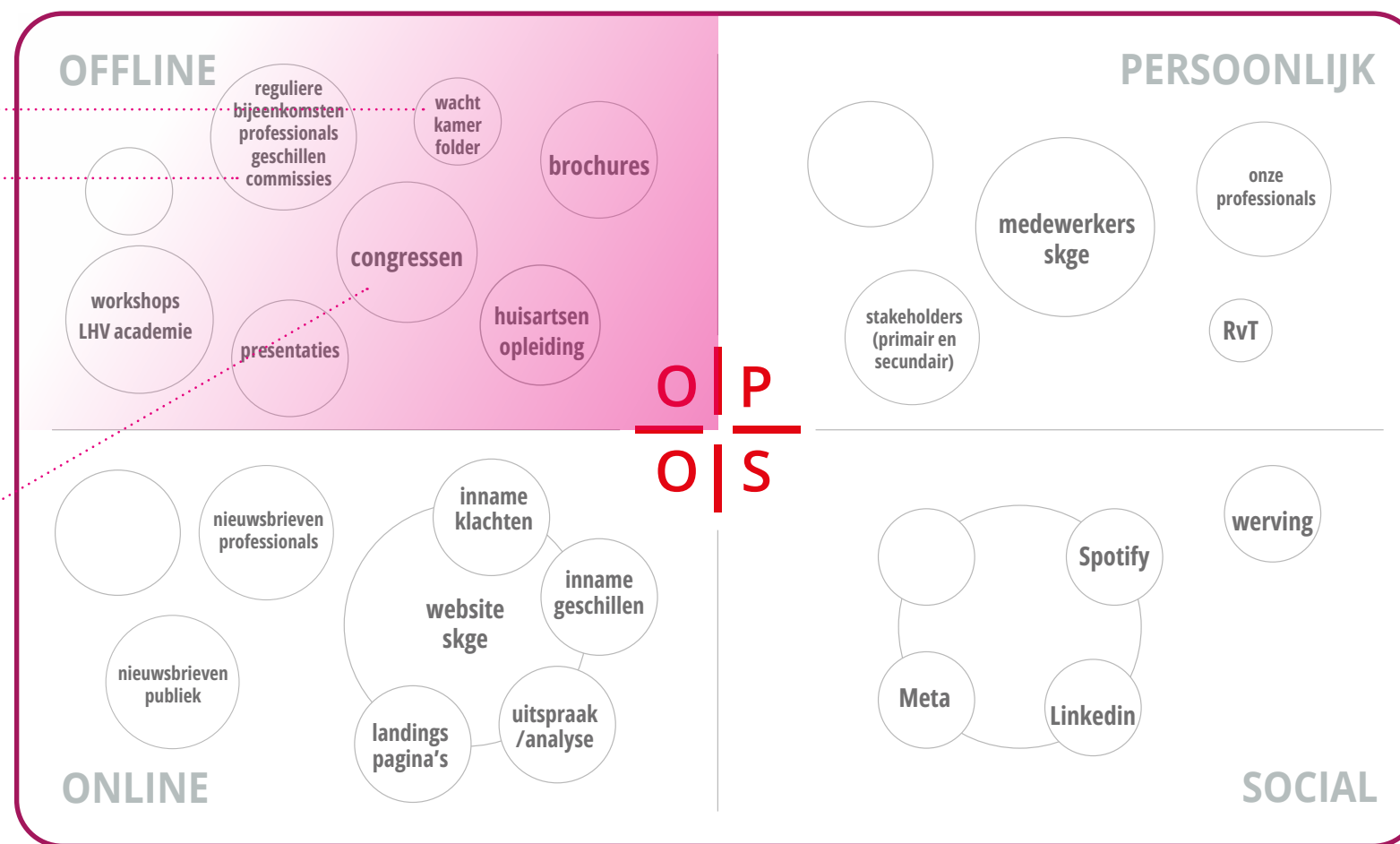
Het echte verhaal is de basis van onze communicatie. Deze echte verhalen beginnen bij echte mensen. Hier bront alle informatie die wij willen vertellen; in feiten, cijfers en vooral verhalen uit de praktijk.





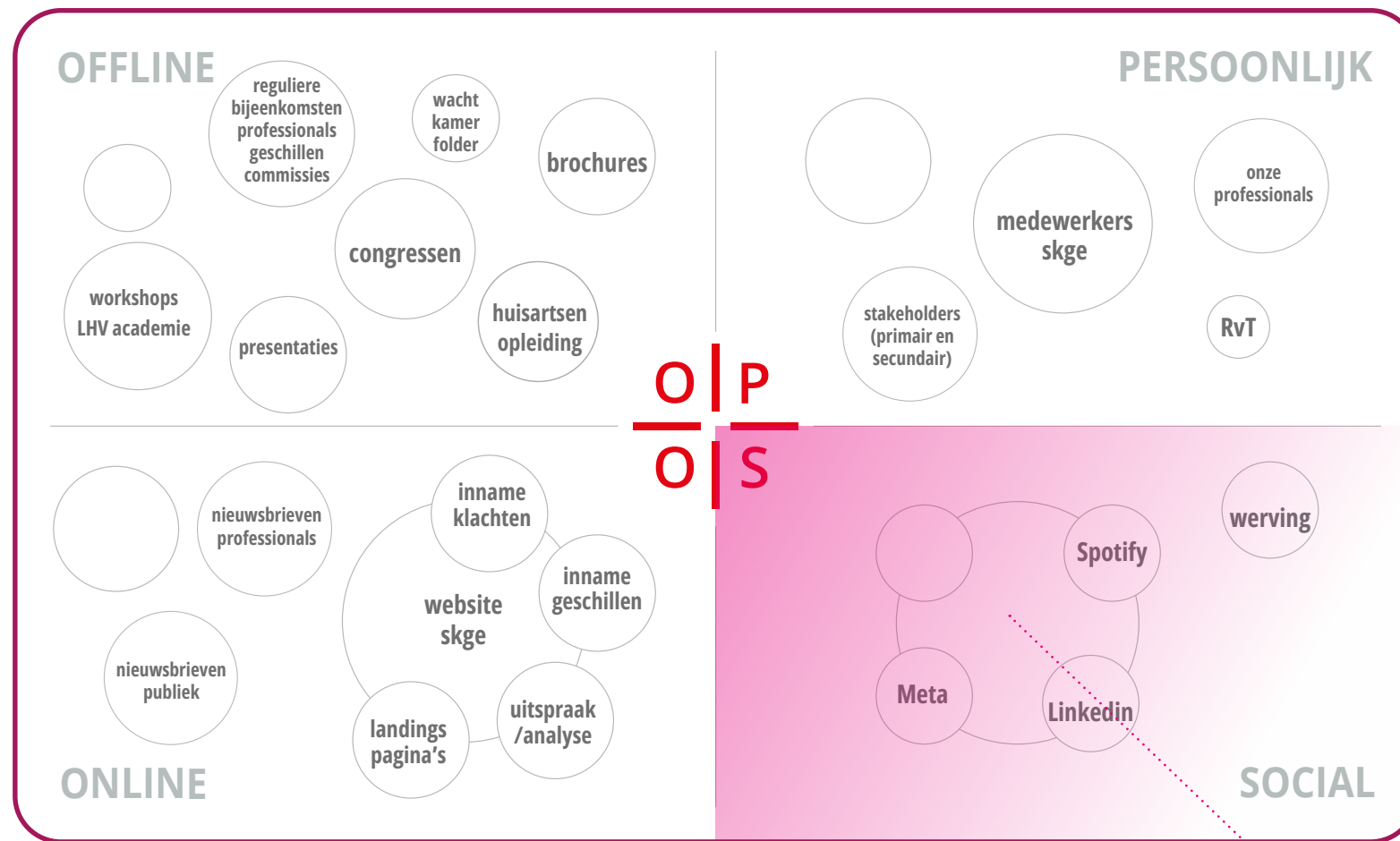
Informatie bundelen én laten werken

De website vormt de spil in onze communicatie en is tegelijk bron, doel en spiegel van de andere onderdelen binnen OOPS. Actueel en archief - kennis en expertise - in één, waarbij deze twee voortdurend nadrukkelijk met elkaar worden verbonden.



Onmisbare folders, offline inspiratie en kennisdelen

Hoe eenvoudig ook, eerstelijns communicatie in de wachtkamer blijft van enorme waarde voor skge. Waar het op kennis delen en doorontwikkelen van onze dienstverlening gaat is het organiseren en deel uitmaken van congressen en events een niet te missen gereedschap in ons communicatielandschap. Dat aangevuld met reguliere bijeenkomsten voor de professionals maakt het delen van kennis en expertise compleet.



Daar zijn waar de wereld is

Het social media landschap is niet te negeren.
Het is de kunst om hier compacte informatie
en prikkels te brengen die het publiek
maar ook onze collega professionals
enthousiasmeren over ons werk of
helpen via onze andere kanalen
de **JUISTE** informatie te vinden.

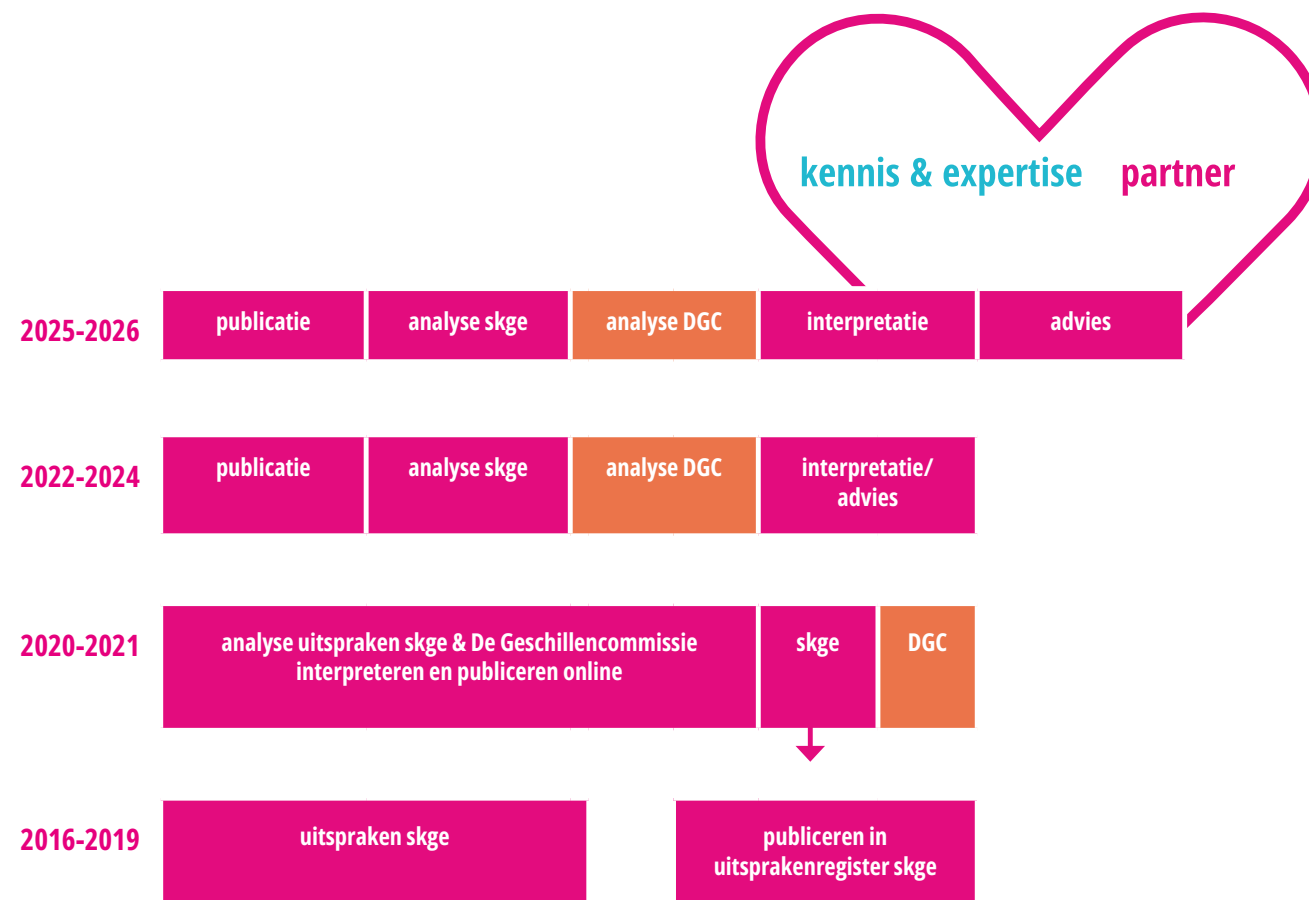


Kennis & expertise partner

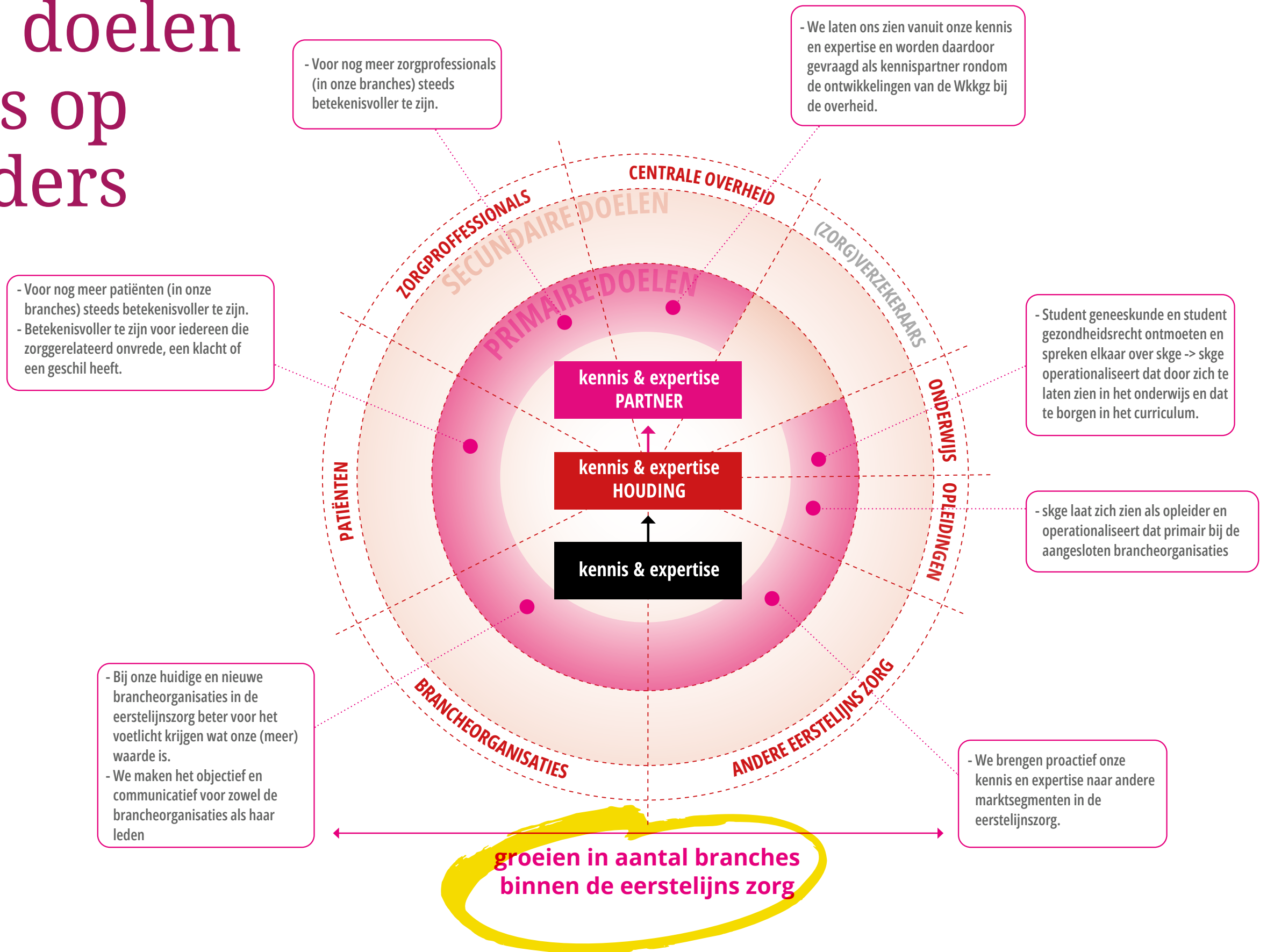
AMBITIE: In de markt duurzaam als kennispartner worden 'gezien & gevoeld'.

HOE DOEN WE DAT:

- Ons stakeholdersveld in kaart hebben en primaire en secundaire doelen formuleren
- Focus op 2025 en 2026



Primaire doelen met focus op stakeholders



Aandachtspunten met focus



Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg
Postbus 8018
5601 KA Eindhoven

088 0229100
info@skge.nl