



Wat zijn ze waard?

KEURMERKEN IN DE ZORG

EEN KEURMERK GARANDEERT DAT EEN BEPAALD PRODUCT, EEN DIENST OF COMPLEET PROCES VOLDOET AAN ONAFHANKELIJK VASTGELEGDE EISEN. HOE WAARDEVOL IS DAT? EN HOE WORDT GEBORGD DAT EEN KEURMERK WAARMAAKT WAT HET BELOOFT? KIWA MAGAZINE BESCHOUWT TWEE KEURMERKEN DIE ZICH RICHTEN OP DE ZORG: ZKN EN HKZ (ISO KOMT OOK VOOR, MAAR BLIJFT HIER BUITEN BESCHOUWING).

De belangrijkste reden voor het in het leven roepen en borgen van een keurmerk is natuurlijk onderscheid van 'de rest' door een bepaalde kwaliteit te garanderen. Voorwaarden zijn dat duidelijk is wat een keurmerk precies belooft en dat de keurmerkeigenaar controleert of een product, dienst of proces zich aan die belofte houdt. De Raad voor Accreditatie ziet erop toe dat dat inderdaad gebeurt. Colleges van Deskundigen stellen beleidsrichtlijnen op. Certificatie-instellingen als Kiwa auditeren en certificeren keurmerkhouders regelmatig. Resultaat: zekerheid en vertrouwen voor opdrachtgevers en klanten, efficiëntie en betrokkenheid in bedrijf of instelling.

HKZ

De Kwaliteitswet Zorginstellingen verplicht instellingen tot het leveren van 'verantwoorde zorg'. HKZ maakt dat begrip meetbaar en toetsbaar. 'Het HKZ-keurmerk laat zien dat het kwaliteitsmanagementsysteem van een zorginstelling voldoet aan eisen die de sector zélf stelt', zegt Christine Bierma, teamleider Marketing & Communicatie bij Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. 'HKZ-normen worden voor een branche of sector opgesteld met vertegenwoordigers van cliënten, patiënten, zorgaanbieders, financiers en beroepsbeoefenaren. Dat garandeert bruikbare, actuele regels en een breed draagvlak.' Het kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie wordt getoetst aan deze normen. Belangrijk daarin is de onafhankelijke positie en borging. Bierma: 'De ontwikkeling van certificatieschema's en toetsing door bijvoorbeeld Kiwa zijn strikt gescheiden. Dat blijkt een extra stimulans om de zaken op orde te hebben.'



ZKN

Nederland telt steeds meer zelfstandige klinieken, particuliere zorginstellingen waarbij mensen voor tal van behandelingen terecht kunnen. Ze blijken aan te slaan: steeds meer patiënten gaan liever naar een kliniek dan naar een 'regulier' ziekenhuis, onder meer om het ontbreken van wachtlijsten en het meer persoonlijke contact met de arts dat ze daar ervaren. Dergelijke klinieken leveren onverzekerde, maar ook steeds meer verzekerde zorg. 'Om het kaf van het koren te scheiden, hebben wij in 2005 samen met Kiwa het ZKN-keurmerk ontwikkeld', vertelt Theo Roos, directeur van de vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland. 'Alleen klinieken die het keurmerk bezitten, kunnen lid worden van ZKN. Voor consumenten en patiënten biedt het dé waarborg voor kwaliteit. Temeer omdat klinieken aan een veelheid aan eisen moeten voldoen op het gebied van organisatie, deskundigheid, werkwijze, hulpmiddelen en méér eer ze het keurmerk mogen voeren.'



Een breed draagvlak, onafhankelijkheid en vertrouwen van betrokkenen zijn van levensbelang voor de waarde van een keurmerk. Een sterk keurmerk bewijst zichzelf steeds opnieuw door in de praktijk aanschouwelijk te maken dat het doet wat het zegt. Borging door een derde partij geeft zo'n bewering het juiste fundament.

Meer informatie:
Petra.Mastrigt@kiwa.nl