

Keurmerken

Wat is het?

In de ouderen- en thuiszorg zijn veel keurmerken die gaan over de kwaliteit van de organisatie. Instellingen kunnen met behaalde keurmerken laten zien dat ze hun zaken goed geregeld hebben. Soms geldt dat voor specifieke onderdelen zoals personeelsbeleid of gastvrijheid. Meestal voor kwaliteitsmanagement. Een bekend voorbeeld hiervan is het HKZ-keurmerk. Dit keurmerk maakt zichtbaar dat het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan eisen die vanuit de sector zelf, door financiers, patiënten/consumenten en de overheid worden gesteld. Stichting Perspekt heeft bronzen, zilveren en gouden keurmerken, gebaseerd op de 'Normen Verantwoorde Zorg'.

Hoe werkt het?

Een zorgaanbieder die een keurmerk wil behalen, moet er natuurlijk voor zorgen dat zijn bedrijfsvoering en kwaliteitsmanagement op orde is. De organisatie die het keurmerk of certificaat verleent, komt dat onderzoeken. Daarbij worden grofweg de volgende zaken onderzocht:

- kan iedereen de afspraken die een organisatie heeft gemaakt, nakomen (bijvoorbeeld door werkinstructies, procedures en opleiding)?
- worden die afspraken in de praktijk ook nageleefd?

Een keurmerk of certificaat behalen, betekent dus ook dat de organisatie en inrichting van een bedrijf en alle werkprocessen goed opgeschreven (en terug te vinden) zijn. Zorgaanbieders betalen er ook voor om een keurmerk te behalen of te behouden.

Keurmerken worden door zorginkopers (te weten zorgkantoren en gemeenten) vaak als voorwaarde gesteld om in aanmerking te komen voor zorgcontractering.

Waarom is het belangrijk?

Daarover zijn de meningen verdeeld. Keurmerken en certificaten zijn een manier om te laten zien hoe goed een zorgaanbieder is. Maar certificaten en keurmerken zeggen vooral iets over procedures (of er op de juiste manier wordt gewerkt en of de juiste spullen aanwezig zijn). Maar ze geven geen garantie voor dat waar het uiteindelijk om gaat: goede resultaten. Het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg doet dat wel (zie achtergrondartikel Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg). VWS-staatssecretaris Bussemaker heeft daarom gezegd dat zorgkantoren niet meer moeten inkopen op basis van de bestaande certificaten, maar op basis van de prestaties op verantwoorde zorg.

Wie bepaalt het?

De keurmerken zijn vaak opgesteld in overleg met de betrokken partijen: cliëntenorganisaties, beroepsverenigingen en brancheorganisaties. Maar het belang van keurmerken wordt feitelijk bepaald door de markt, door het spel van vraag en aanbod, van

eisen die een inkoper stelt aan een aanbieder. Met keurmerken en certificaten kan een organisatie zich onderscheiden en laten zien waar zij goed in is.

Links

- www.keurmerk.nl/Accommodatie/Zorg/Keurmerken.html
- www.consuwijzer.nl/Keurmerken
- www.hkz.nl
- www.perspektkeurmerk.nl/
- www.gastvrijheidszorg.nl
- www.volkskrant.nl/binnenland/article1137654.ece/Keurmerk_zorg_zegt_weinig_over_kwaliteit