

## Verslag Klantenadviesraad-overleg 20 september 2017

*Aanwezig:* dhr. R. Westerhuis (NFN) – vervangend voorzitter, dhr. G. van den Bosch (VMWN), dhr. M. Hemmelder (Nefrovisie), mevr. A. Gallé (Nefrovisie), mevr. G. van Doorn (DNN) - notulist

*Afwezig:* mevr. I van Drongelen (V&VN) en dhr. H. Bart (NVN).

Mevr. S. Dingemanse (V&VN) en dhr. F. Vogels (VDT) hebben zich beide afgemeld voor de KAR zonder nieuwe vervanging vanuit de betrokken vereniging.

### 1. Opening

De vergadering opent met de bespreking van afwezigen en doorspreken agenda. Voorzitter Inge is zonder afmelding afwezig. Van Inge verwachtten we het concept reglement van de Klantenadviesraad, dat Ralf en Inge al uitgeschreven hadden. Ook op herhaalde vragen/verzoeken (telefonisch en e-mail) om het document, van zowel Ralf als Nefrovisie, is geen reactie gekomen.

Marc zoekt na haar vakantie (tot 9 okt.) contact met Inge en koppelt dat terug naar ons. Ralf zal de vergadering vandaag voorzitten en zo nodig interim voorzitter zijn.

Mieke de Waal heeft een andere baan. Angela Gallé is sinds 18 sept. jl. in dienst bij Nefrovisie voor databeheer en schuift aan bij de vergadering.

### 2. Vaststellen agenda

Het agendapunt 4. Concept-reglement Klantenadviesraad schuiven we door naar een volgende vergadering. De positie van de KAR, bestaande uit afgevaardigden van de beroepsverenigingen, en zijn de vertegenwoordiger van de ziekenhuizen is hierbij nog een bespreekpunt. De ziekenhuizen hebben zelf geen afvaardiging. Dit is mede doordat de NFU en NVZ geen plaats wilden nemen in de KAR. Marc benadrukt dat ondanks dat ziekenhuizen met kritiekpunten altijd direct bij Nefrovisie terecht kunnen en de dienstverlening geëvalueerd wordt, bijv. bij het aanleveren van data en bij de visitaties. Ook een enquête bij het dialysemanagement afgenomen. De resultaten hiervoor worden tijdens volgend overleg besproken.

Wanneer er ziekenhuizen en Nefrovisie niet op een lijn zitten, zal de KAR in de vorm van hoor en wederhoor betrokken raken.

De dienstverleningsovereenkomst is ter info meegestuurd. Deze aangepaste versie – zoals besproken tijdens vorig overleg – is naar de centra gegaan.

### 3. Verslag KAR-bijeenkomst 19 april 2017

Pagina 1: We vragen ons af of iedereen mail van het algemene mailadres van KAR@nefrovisie doorgestuurd heeft gekregen. Marc stuurt een testmail om dit te checken.

Pagina 2:

- Artikel 2: Weten alle ziekenhuizen dat er een KAR is? Ja, dit staat in de overeenkomst.
- Komen we eerder bijeen bij vragen tussentijds? Ja, dit wordt ook in reglement opgenomen.

### 4. Beleidsplan 2018-2020

Marc licht het beleidsplan op een aantal punten toe.

Nefrovisie kiest ervoor onderscheid te maken tussen onderzoek en gegevens vanuit de centra en om niet mee te doen aan projecten vanuit de regio of vanuit commercieel belang.

De PROMS en RPEMS spelen voor de toekomst een steeds meer bepalende rol bij de visitaties: tijdens de visitatie worden de normen getoetst aan de wensen van de patiënt. (Bijv. hoe vaak patiënt denkt te moeten komen versus hoe vaak arts vindt dat patiënt moet komen?) Zowel centra als patiënt

kunnen kiezen wel/niet mee te doen. De respons bij PROMS varieert van 5 tot 60%, wat tot selectiebias kan leiden. Er wordt gezocht naar succesfactoren om de respons te verhogen. Daarbij is er aandacht voor laaggeletterdheid en lage SES.

Vragen:

Pagina 1: Zijn de beroepsverenigingen geen partners? Niet direct; het bestuur is voornamelijk samengesteld uit personen van genoemde partijen. De ziekenhuizen en indirect de beroepsverenigingen zijn klanten.

Pagina 4:

- Is het Kwaliteitsinstituut ook toezichthouder? Nee, dit orgaan is bij andere gezondheidszorgorganen betrokken
- Gaat Nefrovisie ook samenwerken met het ICHOM? De sectie registratie bepaald wel/niet mee te gaan werken.

Pagina 5, afbeelding: VBHC moet VBDC zijn? Juist

Pagina 7, punt 2<sup>G</sup>: Wat is de doelgroep voor het jaarboek? Wat wordt de inhoud? Voor patiënten en externe relaties (bijv. NVZ, NFU, zorgverzekeraars) met gegevens over bijv. wachtlijsten, ter verbetering van het kwaliteitsbeleid

Pagina 8, punt 6<sup>E</sup>: Dit is breder dan alleen dialyse.

Pagina 9, slot: Suggestie voor "zicht op nierzorg verbetering" wijzigen in "inzichtelijk maken van kwaliteit van nierzorg" aangezien dit meer aanstuurt op transparantie

## 5. Begroting 2018

Algemene opmerking: veel afkortingen.

De communicatie zijn lager ingezet o.b.v. ervaring van kosten van afgelopen jaar.

Het hogere bedrag voor Registratie & Onderzoek op begroting 2018 is t.b.v. investeringen. De begroting wordt goedgekeurd.

## 6. Wvttk en sluiting

### Afspraken/acties

	Afspraken	Actie
1	Contact opnemen met Inge, terugkoppelen naar de KAR	Marc
2	Rondsturen concept reglement	Inge/