

JAARVERSLAG 2019

De klachtenregeling, dienstverlening en geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl

Preventie en klachtenopvang

Overall waar professionals iedere dag gedreven hun werk uitvoeren kan er iets mis gaan. Dat is vervelend. De kunst is om zo snel mogelijk een oplossing te vinden en het vertrouwen wederzijds te herstellen.

De geschillencommissie Erisietsmisgegaan.nl (registratienummer CIBG / EGi 27349.2) is opgericht met het doel te voorzien in een in alle opzichten laagdrempelig alternatief voor de gang naar de rechter, als het gaat om conflicten tussen cliënt en zorgverlener: betaalbaar én toegankelijk.

Onze visie

We zijn er voor de zorgverlener met informatie en coaching in het omgaan met klachten en voor de cliënt om te luisteren, de onvrede of klacht te verwoorden en het vertrouwen in de zorgverlener te herstellen. Ons digitale platform is 24/7 beschikbaar voor alle betrokken partijen. Wij zijn 5 dagen per week telefonisch bereikbaar en waar nodig leveren wij door het hele land ervaren klachtenfunctionarissen, mediators en onze erkende geschillencommissie.

Onze missie

Onze missie is om in een vroegtijdig stadium onvrede van gebruikers van de gezondheidszorg vanuit een onafhankelijke neutrale positie om te buigen naar herstel van vertrouwen en op deze manier klachten en het inschakelen van de geschillencommissie te voorkomen en daar waar nodig deskundig te begeleiden.

De toegankelijkheid van onze dienstverlening zorgt ervoor dat cliënten die een probleem ervaren met hun zorgaanbieder ons snel weten te bereiken. Ons neutrale herstelteam helpt de cliënt bij het verwoorden van de onvrede en de zorgverlener bij het verwoorden van een reactie en een verbeterplan. We bewaken de naleving van de klachtenregeling voor alle betrokkenen (bijv. de termijnen).

Ons doel

Ons doel is om cliënten en patiënten een digitaal platform te bieden waar zij in een veilige omgeving hun onvrede (van bejegening tot schade na een medisch incident) kunnen uiten en mee kunnen denken in het vinden van oplossingen. Voor professionals bieden wij alle informatie om goed met onvrede en klachten om te gaan en deze in de toekomst te voorkomen.

Aangesloten zorgaanbieders

In 2019 hebben ruim 1500 zorgverleners zich bij onze organisatie aangesloten, zowel instellingen als solistisch werkende zorgverleners. Zij werken verdeeld over het hele land.

Het aantal solistisch werkende zorgverleners verhoudt zich tot zorginstellingen met meerdere zorgverleners als ca. 4:1.

De solistisch werkende zorgverleners vertegenwoordigen een zeer divers palet aan deelsectoren in de zorg: verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden, begeleiders en coaches, maar ook

psychologen, pedagogen, psychotherapeuten, gedragsdeskundigen, artsen, kraamverzorgenden en paramedisch ambulancepersoneel.

Ook het sociaal domein is ruim vertegenwoordigd: gezinscoaches, jeugd- en gezinsprofessionals, hulpverleners, maatschappelijk werkers.

Bij de zorginstellingen met meerdere zorgverleners gaat het vooral om GZ-psychologen, kindervertherapeuten, medisch specialisten, therapeuten, orthopedagogen, zorgboerderijen.

Aantal geschillen

Er zijn in 2019 geen geschillen aan de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl voorgelegd.

Aantal onvrede meldingen

In 2019 zijn 8 meldingen van onvrede bij ons in behandeling genomen.

| | |
|-----------------------------|---|
| Communicatie: | 2 |
| Bejegening: | 2 |
| Organisatie: | 2 |
| Niet nakomen van afspraken: | 2 |

50% van de meldingen betreft meldingen over de *communicatie* en de *organisatie* en zijn inmiddels opgelost. Zorgverleners hebben naast het aanbieden van excuses een aantal verbeterpunten geformuleerd om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen en om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Het gevolg was dat cliënten zich alsnog serieus genomen voelden en in staat waren het traject af te sluiten.

2 klachten zijn in 2019 nog niet afgewikkeld.

Soest, maart 2020