

JAARVERSLAG 2020

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.

Erisietsmisgegaan.nl 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. Met preventie als uitgangspunt. We voorzien dan ook niet alleen in een door het ministerie van VWS erkende geschillencommissie, maar ook in een zorgvuldig traject om de gang naar de geschillencommissie te voorkomen.

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. We werken zoveel mogelijk digitaal via een beveiligd platform en telefonisch. Wij zijn 5 dagen per week telefonisch bereikbaar en waar nodig leveren wij door het hele land ervaren klachtenfunctionarissen, mediators en een erkende geschillencommissie en klachtencommissie Jeugdwet.

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 geschillen- of klachtencommissie 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 de reactie en bewaakt de naleving van de klachtenregeling.

Aangesloten zorgverleners

Het verslagjaar liet een mooie groei zien in het aantal aangesloten zorgverleners:

1500 op 31 december 2019 naar 3051 op 31 december 2020.

Naast zzp-ers zijn in toenemende mate kleine en middelgrote zorgaanbieders gebruikers van onze dienstverlening. Ook zij weten de weg naar onze laagdrempelige klachtafhandeling steeds gemakkelijker te vinden.

De solistisch werkende zorgverleners vertegenwoordigen een zeer divers palet aan deelsectoren in de zorg: verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden, begeleiders en coaches, maar ook psychologen, pedagogen, psychotherapeuten, gedragsdeskundigen, artsen, kraamverzorgenden, paramedisch ambulancepersoneel en leveranciers van medische hulpmiddelen. De kleine en middelgrote zorgaanbieders zijn vooral werkzaam in de mondzorg, geestelijke gezondheidszorg en gezondheidscoaching.

Ook het sociaal domein is goed vertegenwoordigd: gezinscoaches, jeugd- en gezinsprofessionals, hulpverleners en maatschappelijk werkers. Dit heeft ertoe geleid dat wij in 2020 naast de geschillencommissie Wkkgz, een klachtencommissie Jeugdwet hebben ingesteld, met een eigen klachtenreglement gebaseerd op de Jeugdwet.

Social Media

In 2020 zijn we gestart met Instagram, facebook en LinkedIn, met het doel onze leden tips te geven over hoe om te gaan met ontevreden klanten, hoe voorkom je onvrede, hoe blijf je zelf in balans, hoe kan je veilig werken zowel fysiek als mentaal en digitaal.

Extra dienstverlening

In 2020 hebben wij onze service uitgebreid. We hebben een digitaal portal gemaakt voor onze leden waar zij 24/7 toegang hebben tot hun eigen documenten. Tevens kunnen zij extra dienstverlening afnemen in het extra pakket: dit bevat een Erisietsmisgegaan.nl certificaat, de mogelijkheid veilig (bijna) incidenten te melden en een verbeterplan te maken.

Aantal onvrede meldingen

In 2020 zijn 17 meldingen van onvrede bij ons in behandeling genomen. De kern van de klachten kwam neer op:

- Communicatie/bejegening: 6
- Organisatie/niet nakomen van afspraken (waaronder te hoge facturen): 9
- Zorginhoudelijk: 5

Bij 3 klachten was sprake van een combinatie van deze aspecten. Wat opvalt is dat juist in die zaken de klacht uiteindelijk uitmondde in een zaak bij de geschillencommissie, c.q. klachtencommissie Jeugdwet.

Het merendeel van de klachten is met hulp van het herstelteam tot een oplossing gekomen.

Uit reacties blijkt dat zowel zorgverleners als cliënten de neutrale begeleiding bij de klachtafhandeling waarderen.

Zorgverleners hebben naast het aanbieden van excuses, erkenning van het probleem, een aantal verbeterpunten geformuleerd om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen en om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

In de praktijk blijkt dat onafhankelijke bemiddeling pas laat in het proces wordt gevraagd. Dan kan er al sprake zijn van escalatie en ernstige schending van het wederzijds vertrouwen. Dat is jammer. Hoe eerder onder neutrale begeleiding hoor en wederhoor plaatsvindt en betrokkenen met elkaar kunnen werken aan de relatie of het oplossen van een probleem, hoe groter de mogelijkheden om het vertrouwen te herstellen.

Nog niet afgewikkeld in 2020:

Aantal klachten: 2

Aantal geschillen: 2

In het verslagjaar is er één geschil behandeld door de geschillencommissie en één klacht door de klachtencommissie Jeugdwet. In beide gevallen was de klager ontvankelijk en zijn de klagers in het gelijk gesteld.

Soest, maart 2021