

2021 Jaarverslag

ERISIETSMISGEGAAN.NL



erisiets
mis
gegaan.nl

Klachtenbehandeling

04 Preventie en klachtenopvang

05 Onze visie en missie

06 Onze leden

07 Dienstverlening

08 Meldingen van onvrede

09 Geschillencommissie

10 Verbeteringen

12 Nawoord

*“Overal 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 en missie

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.

2. Onze leden

Aangesloten zorgverleners

Het verslagjaar 2021 laat een groei zien ten aanzien van het aantal aangesloten zorgverleners:
op 31 december 2020 waren 3051 zorgverleners aangesloten en op 31 december 2021 4700 zorgverleners.

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 personeel en leveranciers van medische hulpmiddelen. De kleine en middelgrote zorgaanbieders zijn vooral werkzaam in de mondzorg, de jeugdzorg en de geestelijke gezondheidszorg.



Dienstverlening

Social media

In het verslagjaar hebben we onze activiteiten op Instagram, Facebook en LinkedIn voortgezet. Vooral onze tips aan leden over hoe om te gaan met onvrede van cliënten, onvrede te voorkomen, de werk-privé balans en zowel fysiek als mentaal en digitaal veilig te werken werden veel gelezen. Ook informatie over het melden van incidenten en het verschil tussen een incident en een calamiteit en informatie over de eisen van de Wkkgz werden als waardevol gezien.

Veilig digitaal werken

In 2021 hebben we veel aandacht besteed aan veilig digitaal werken. We hebben speciaal voor onze leden een mini-gids samengesteld: Veilig Digitaal Werken voor Zorgprofessionals. In onze mini-gids geven we praktische cybersecurity tips die toepasbaar zijn in de praktijk.

Daarnaast hebben we een test gemaakt waardoor leden een actueel beeld krijgen van hun digitale situatie en knelpunten zichtbaar worden en men bewust is van de risico's.

Verzekeren

In 2021 heeft Erisietsmisgegaan.nl in samenwerking met Yezzer en ASR de AVB Zorg ontwikkeld. Dit omdat met name veel

solistisch werkende zorgprofessionals baat hebben bij een goede betrouwbare en betaalbare verzekering, waarbij de kosten van de behandeling van een melding van onvrede en de kosten van een behandeling bij de een geschillencommissie zijn meeverzekerd.

Meldingen van onvrede

In 2021 zijn 28 meldingen van onvrede bij ons in behandeling genomen. Hiervan hebben 4 betrekking op jeugdzorg.

De aard van de meldingen was als volgt:

- 8: Communicatie - bejegening
- 7: Organisatorisch - niet nakomen van afspraken - te hoge facturen
- 7: Zorginhoudelijk
- 6: Combinatie van aspecten

Eind 2021 zijn 3 onvredemeldingen nog niet afgerond.

Bij jeugdzaken gaat het vooral om problemen rond de omgangsbegeleiding, opvoedondersteuning en de communicatie tussen betrokkenen. Het vastleggen van afspraken is een aandachtspunt.

Uit reacties blijkt dat zowel zorgverleners als cliënten de neutrale begeleiding bij de klachtafhandeling waarderen en bijdraagt aan het vinden van een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing.

Hoewel het door de COVID problematiek niet altijd mogelijk was om op locatie een afspraak te maken, bleek een online video overleg een acceptabel alternatief.

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.

Erisietsmisgegaan levert een format voor het registreren van een incident en het maken van een verbeterplan. Indien nodig kunnen deze documenten gebruikt worden voor een melding aan de Inspectie.

In de praktijk zien we 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.

Geschillencommissie

Naar aanleiding van de aard van het geschil wordt de samenstelling van de geschillencommissie bepaald.

De geschillencommissie van Erisietsmsigegaan.nl bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en zes onafhankelijke leden vanuit het perspectief van de zorgvrager en zes leden vanuit het perspectief van de zorgverlener. De leden van de commissie zijn een afspiegeling van de beroepenvelden van de leden van de dienstverlening van Erisietsmisgegaan.nl.

Er In het verslagjaar zijn er geen nieuwe geschillen voorgelegd aan de geschillencommissie en ook geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdwet.





Verbeteringen

Verbetercyclus

Meldingen van onvrede zijn belangrijk voor het leren van deze meldingen en het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening. Erisietsmisgegaan.nl levert een format waardoor haar leden klachten en incidenten kunnen registreren en kunnen analyseren tevens kunnen zij op deze manier reflecteren en een verbeterplan maken. Waarbij het daadwerkelijk implementeren van de verbetering de kwaliteitscyclus rond maakt.

Client vertrouwenspersoon

In 2021 heeft Erisietsmisgegaan een gecertificeerd vertrouwenspersoon toegevoegd aan het team. Cliënten van de aangesloten zorgverleners kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersoon en in vertrouwen ervaringen over ongewenst en grensoverschrijdend gedrag van zorgverleners bespreken en advies vragen. De vertrouwenspersoon maakt een separaat jaarverslag voor de aangesloten zorgverleners.

Certificering

Alle klachtenfunctionarissen van erisietsmisgegaan.nl zijn VKIG gecertificeerd. De vertrouwenspersoon LVV gecertificeerd.

Nawoord

Overal 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.



www.erisietsmisgegaan.nl
info@erisietsmisgegaan.nl

Erisietsmisgegaan.nl is een initiatief van
Axell Claims Group B.V. Alle rechten
voorbehouden.

© 2022