

2023 Jaarverslag

Erisietsmisgegaan.nl



Klachtenbehandeling

| | |
|----|--------------------------------|
| 03 | Preventie en klachtenopvang |
| 04 | Onze visie en missie |
| 05 | Onze leden |
| 06 | Dienstverlening |
| 07 | Meldingen van onvrede |
| 08 | Geschillencommissie |
| 09 | Verbetercyclus |
| 10 | Clientvertrouwenspersonen |
| 11 | Meldingen van ongewenst gedrag |
| 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 en klachtencommissie Jeugdwet, maar ook in een zorgvuldig traject om de gang naar de geschillen- of klachtencommissie 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, online en telefonisch. Wij zijn 5 dagen per week telefonisch bereikbaar en waar nodig leveren wij door het hele land ervaren klachtenfunctionarissen, bemiddelaars, een erkende Wkkgz geschillencommissie en een 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. Vanuit onze neutrale positie helpen wij de cliënt bij het verwoorden van de onvrede en de zorgverlener bij het verwoorden van de reactie en bewaken wij de naleving van de klachtenregeling.

2. Onze leden

Aangesloten zorgverleners

Het verslagjaar 2023 laat een groei zien ten aanzien van het aantal aangesloten zorgverleners: Op 31 december 2022 waren 6791 zorgverleners aangesloten en op 31 december 2023 waren 8343 zorgverleners aangesloten.

De solistisch werkende zorgverleners vertegenwoordigen een zeer divers palet aan deelsectoren in de zorg: verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden, begeleiders, psychologen, pedagogen, psychotherapeuten, gedragsdeskundigen, artsen, tandartsen, mondhygiënisten, kraamverzorgenden, paramedisch personeel en leveranciers van medische hulpmiddelen. De kleine en middelgrote zorgaanbieders zijn vooral werkzaam in de thuiszorg, mondzorg en psychologie.

Op onze website staat een actuele lijst met de bij ons aangesloten zorgverleners. Het doel is dat deze informatie laagdrempelig beschikbaar is voor cliënten om onvrede te kunnen melden.

<https://erisietsmisgegaan.nl/aangesloten-zorgverleners/>

Dienstverlening

Informatie aan de leden

In het verslagjaar hebben we onze leden geïnformeerd over de noodzaak van veilig berichten versturen in verband met persoonsgegevens en/of gevoelige informatie. Bijvoorbeeld door het gebruik van een bedrijfs- emailadres.

Gezien de maatschappelijke ontwikkelingen hebben we informatie verstuurd over de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon toe te voegen aan het lidmaatschap. Daarnaast hebben we informatie gedeeld voor succesvol ondernemen, door doelen te stellen en de realisatie daarvan.

In dat kader zijn wij een samenwerking aangegaan met BOOSTZ, een platform gericht op het ondersteunen van ondernemers met name op het gebied van de werk/privé balans en gezond ondernemen.

Zoals altijd kunnen leden vragen of knelpunten voorleggen voor advies.

Leden en organisaties kunnen ook bij ons terecht voor een korte cursus omtrent het voorkomen van- en omgaan met klachten.

Veilig digitaal werken

Ook in 2023 hebben we veel aandacht besteed aan veilig digitaal werken. De kracht zit in de herhaling. In onze nieuwsbrieven besteden we tijdens de Cyber Awareness Maand aandacht aan veilig digitaal werken, de risico's voor zorgprofessionals en hoe je jezelf kan wapenen tegen online gevaren.

Certificering en beveiliging

Erisietsmisgegaan.nl maakt voor haar communicatie gebruik van een beveiligde omgeving met een SSL certificaat, 2 factor authenticatie en een extra veilige gegevensoverdracht via Secudoc voor persoonsgegevens en gevoelige informatie.

ISO/NEN

De klachtenfunctionarissen van Erisietsmisgegaan.nl zijn VKIG gecertificeerd. De vertrouwenspersonen zijn LVV gecertificeerd.

Erisietsmisgegaan.nl is ook in 2023 ISO 9010 en NEN 7510 gecertificeerd.

Meldingen van onvrede

In 2023 zijn 70 meldingen van onvrede bij ons in behandeling genomen. Hiervan hadden 8 meldingen betrekking op de jeugdzorg.

De aard van de meldingen was als volgt:

- 29: Communicatie - bejegening
- 14: Organisatorisch - niet nakomen van afspraken - te hoge facturen
- 3: Zorginhoudelijk
- 24: Combinatie van aspecten

Ook zijn in 2023 een aantal klachten binnen gekomen die wij niet in behandeling hebben kunnen nemen omdat de betrokken zorgverlener niet bij ons aangesloten was of omdat de klager op basis van de Wkkgz geen klachtrecht toekwam.

Eind 2023 zijn 7 onvrede meldingen nog niet afgerond. 1 Jeugdwet klacht en 6 Wkkgz klachten.

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

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

In de post COVID periode blijkt een online video overleg nog altijd een goed alternatief voor een klachtgesprek op locatie.

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

Erisietsmisgegaan.nl levert een format voor het registreren van een incident, het maken van een verbeterplan en het monitoren van de daadwerkelijke invoer (PDCA cyclus). 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

De Wkkgz geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl en de klachtencommissie Jeugdwet bestaan uit twee onafhankelijke voorzitters en dertien onafhankelijke leden.

De leden van de commissie zijn een afspiegeling van de beroepenvelden van de zorgverleners die bij Erisietsmisgegaan.nl zijn aangesloten. Naar aanleiding van de aard van het geschil wordt de samenstelling van de commissie bepaald.

Wij organiseren elk jaar een aantal intervisie bijeenkomsten met de voorzitters en de leden van de commissies. Bij deze bijeenkomsten wordt ook altijd tijd besteed aan evaluaties, casuïstiek, verbeterpunten.

In het verslagjaar 2023 is er geen geschil voorgelegd aan de Wkkgz geschillencommissie en is er één klacht voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdwet. De voorgelegde klacht is door de klachtencommissie Jeugdwet deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Daarnaast heeft de klachtencommissie Jeugdwet de betrokken zorgverlener een aantal aanbevelingen gedaan.

De aanbevelingen zijn door de zorgverlener opgevolgd. Beide betrokken partijen waren tevreden over het proces.



Verbetercyclus

Meldingen van onvrede zijn niet alleen belangrijk om een oplossing te vinden voor de klager en het vertrouwen te herstellen. De motivatie om een klacht in te dienen is vaak ook om te voorkomen dat anderen hetzelfde overkomt. Daarom is het voor zorgverleners en organisaties een mogelijkheid om te leren van deze meldingen en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

Erisietsmisgegaan.nl levert een VIM format waardoor haar leden klachten en incidenten kunnen registreren en kunnen analyseren.

Tevens kunnen zij op deze manier reflecteren en een verbeterplan maken. Het daadwerkelijk implementeren en monitoren van de verbetering maakt de kwaliteitscyclus rond.

In 2023 hebben 7 leden van het team van Erisietsmisgegaan.nl een meerdaagse training Incidentenanalyse en Calamiteitenonderzoek met de SIRE & PRISMA methode met goed resultaat gevolgd. Hierdoor kunnen we elke calamiteit gedegen onderzoeken door systematisch onderzoek uit te voeren.

Een calamiteit bij de zorgverlening is een heftige gebeurtenis met veel impact voor alle betrokkenen. Gedegen onderzoek is belangrijk voor de verwerking én het voorkomen voor de toekomst. Dit onderzoek is een belangrijk onderdeel van kwaliteitssystemen. Indien nodig kan het onderzoeksrapport gedeeld worden met de Inspectie.

De principes van Safety-I en -II maakten deel uit van de training en sluiten goed aan bij de visie van Erisietsmisgegaan.nl om klachten te voorkomen, ervan te leren en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

Clientvertrouwenspersonen

Sinds 2021 heeft Erisietsmisgegaan.nl gecertificeerde vertrouwenspersonen toegevoegd aan het team.

Cliënten van de zorgverleners die de vertrouwenspersoon hebben toegevoegd aan het contract kunnen een beroep doen op een vertrouwenspersoon en in vertrouwen ervaringen over ongewenst en grensoverschrijdend gedrag van zorgverleners bespreken en om advies vragen. Ook kan de vertrouwenspersoon de betrokken organisatie voorlichten en informeren over de preventie van ongewenst gedrag.

Vertrouwenspersonen hebben een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat alles wat besproken wordt vertrouwelijk is en niet wordt gedeeld met anderen. Daarnaast werkt de vertrouwenspersoon vanuit haar onafhankelijke positie. Zij staat naast de client.

In 2023 hebben de vertrouwenspersonen met de deelnemende organisaties onder andere algemene informatie gedeeld in de vorm van een digitaal visitekaartje, een poster over ongewenst gedrag en een informatieve flowdiagram die met cliënten gedeeld kan worden.

Meldingen van ongewenst gedrag

In 2023 zijn er door de vertrouwenspersonen 4 meldingen van ongewenst gedrag ontvangen.

De aard van de meldingen was als volgt:

- 1 melding: intimideer
- 2 meldingen: seksuele intimideer
- 1 melding: seksuele intimidatie en integriteit

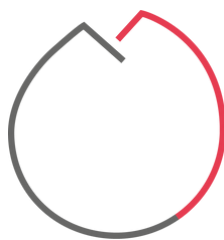
Ongewenste omgangsvormen blijven in 2023 ook een actueel onderwerp in onze maatschappij.

Het is belangrijk dat organisaties zorgen voor laagdrempelige informatie over de rol en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon. Deze informatie moet goed vindbaar zijn voor cliënten zonder dat zij daarom moeten vragen. Als informatie over de vertrouwenspersoon goed zichtbaar is, zijn cliënten zich eerder bewust van de mogelijkheid om vertrouwelijk onvrede te delen. In onze nieuwsbrieven en social media kanalen besteden we hier aandacht aan.

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.

Het team van Erisietsmisgegaan.nl



www.erisietsmisgegaan.nl
info@erisietsmisgegaan.nl

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

© 2023