

2025 Jaarverslag

Erisietsmisgegaan.nl



Klachten en Geschillen

03	Preventie en klachtenopvang
04	Onze visie en missie
05	Onze leden
06	Dienstverlening
07	Meldingen van onvrede
08	Geschillencommissie
10	Verbeteren van de zorg
11	Vertrouwenspersoon
12	Meldingen vertrouwenspersoon
13	Meldpunt integriteit
14	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.”*

We zijn trots op onze resultaten. 97 % van de klachten wordt tijdens het bemiddelingsproces met de klachtenfunctionaris opgelost. In die gevallen waar dat niet lukt kunnen cliënten een beroep doen op de Wkkgz geschillencommissie of de klachtencommissie Jeugdwet. 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 zorgvrager 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 leden voldoen daarmee aan de klachteneisen van de Wet klachten, kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz) en de Jeugdwet.

Onze visie en missie

Onze visie

We zijn er voor de zorgverlener met informatie en coaching in het omgaan met klachten en voor de zorgvrager 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, vertrouwenspersonen, 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

In het verslagjaar 2025 is het aantal aangesloten zorgverleners en zorgorganisaties gestegen van 13.207 naar 16.444.

Op de website van Erisietsmisgegaan.nl is de lijst met aangesloten zorgverleners en organisaties in te zien.

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

Het doel is dat deze informatie laagdrempelig beschikbaar is voor cliënten om onvrede te kunnen melden.

Naast solistisch werkende zorgverleners zien we dat steeds meer kleine organisatie en beroepsverenigingen zich aansluiten voor de dienstverlening van Erisietsmisgegaan.nl

Het totaal van onze leden vertegenwoordigt een zeer divers palet aan deelsectoren in de zorg: verpleegkundigen, verzorgenden, psychologen, onderwijsdeskundigen en pedagogen, psychiaters, therapeuten in de complementaire zorg, artsen, tandartsen, mondhygiënist, huidtherapeuten en vele anderen.

De kleine en middelgrote zorgaanbieders zijn vooral werkzaam in de thuiszorg, GGZ, jeugdzorg, zorgboerderijen, psychologie, mondzorg en schoonheidsklinieken.

Dienstverlening

Informatie aan de leden

Ook in 2025 hebben wij opnieuw aandacht besteed aan het voorkomen en het omgaan met klachten. Tevens is er veel aandacht voor grensoverschrijdend gedrag van cliënten en het omgaan daarmee. Gezond werken en gezond blijven en de werk/privé balans is een terugkerend thema.

In 2025 hebben we in onze nieuwsbrieven en via social media informatie gedeeld over de rol van een vertrouwenspersoon voor zowel cliënten als medewerkers,

Daarnaast hebben wij onder de aandacht gebracht dat we altijd bereikbaar zijn voor advies rondom klachten of zaken die niet goed zijn verlopen.

Leden en organisaties kunnen ook bij ons terecht voor een korte workshop omtrent het voorkomen van- en omgaan met klachten en/of de rol van de vertrouwenspersoon.

Veilig digitaal werken

Zoals voorgaande jaren hebben we ook dit jaar veel aandacht besteed aan veilig digitaal werken. De kracht zit in de herhaling. In onze nieuwsbrieven en op onze website besteden we veel aandacht aan IB beveiliging en veilig digitaal werken. We hebben een test ontwikkeld waarmee de zorg professional zelf kan bekijken waar de risico's liggen en of zij cliëntgegevens veilig verwerken en opslaan.

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 gecertificeerd als LVV-Registervertrouwenspersoon. Erisietsmisgegaan.nl is ook in 2025 ISO 9010 en NEN 7510 gecertificeerd.

Meldingen van onvrede

In 2025 zijn 160 meldingen van onvrede bij ons gemeld door zorgvragers. Hiervan hadden 19 meldingen betrekking op de Jeugdzorg en 141 op de Wkkgz.

De aard van de meldingen was als volgt:

- 57: Communicatie
- 5: Organisatorisch
- 14: Facturen
- 43: Zorginhoudelijk
- 3: Niet nakomen afspraken
- 1: Bejegening
- 25: Combinatie van aspecten
- 12: Geen Wkkgz of Jeugdwet

In 2025 hebben we slechts 1 melding over bejegening c.q. ongewenst gedrag ontvangen. Dat is positief nieuws met name voor de zorgverleners.

Communicatie en het geven van duidelijke informatie en verwachtingenmanagement voorafgaand aan de behandeling blijft een punt van aandacht en een bron van klachten.

Er zijn in 2025 12 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 of Jeugdwet geen klachtrecht toekwam.

Eind 2025 zijn 35 onvredemeldingen nog niet afgerond. 6 Jeugdwet klachten en 29 Wkkgz klachten. De gemiddelde doorlooptijd was binnen de termijnen die onze regelingen stellen.

Het doel van klachtenbehandeling is erkenning, gehoord worden, het vinden van een oplossing en het leren van en het voorkomen van klachten.

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. Voorbeelden hiervan zijn: meer aandacht en het verbeteren van het proces van informatie geven voorafgaand aan een behandeling, het verduidelijken van de procedure op de website, het maken van korte filmpjes ter verduidelijking van de behandeling en het schriftelijk vastleggen van afspraken.

Erisietsmisgegaan.nl levert een format voor het registreren van een incident, het maken van een verbeterplan en het monitoren van de daadwerkelijke invoeren van een verbeterplan (PDCA cyclus). Indien nodig kunnen deze documenten gebruikt worden voor een melding aan de Inspectie.

Geschillencommissie 1

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

We organiseren elk jaar intervisie bijeenkomsten met de voorzitters en de leden van de commissies. Bij deze bijeenkomsten staan casuïstiek, het jaarverslag, evaluaties van behandelde klachten, verbeterpunten en nieuwe ontwikkelingen op de agenda.

In het verslagjaar 2025 hebben 5 cliënten aangegeven een geschil voor te willen leggen aan de geschillencommissie of de klachtencommissie Jeugdwet. In 1 geval is de melder niet ontvankelijk verklaard. 1 Geschil is alsnog geschikt en 2 procedures zijn per 01 01 2026 nog niet afgerond.



Geschillencommissie

De uitspraken van de Wkkgz Geschillencommissie worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website van Erisietsmisgegaan.nl. Op de gezamenlijke website van Geschillendossier.nl publiceren 9 samenwerkende Geschilleninstanties hun geanonimiseerde uitspraken.

Deze website is voor iedereen toegankelijk en is voorzien van een zoekfunctie zodat de informatie gedeeld kan worden en er geleerd kan worden van geschillen.

De uitspraken van de klachtencommissie Jeugdwet worden niet gepubliceerd.

Na de uitspraak van de (geschillen)commissie ontvangen alle betrokken de uitslag: (deels) gegrond/ongegrond met schadevergoeding wel/niet toegekend en eventuele aanbevelingen. Ook de namen van de leden van de commissie en de ambtelijk secretaris worden vermeld.



Verbeteren van de zorg

Meldingen van onvrede zijn niet alleen belangrijk om een oplossing te vinden voor de cliënt 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.

Sinds 2023 heeft Erisietsmisgegaan.nl een interne calamiteitencommissie. Deze commissie kan bij een calamiteit gedegen systematisch onderzoek uitvoeren.

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 onderzoeksmethoden 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.

Vertrouwenspersonen

Al in 2021 is Erisietsmisgegaan.nl begonnen met het toevoegen van gecertificeerde vertrouwenspersonen aan haar dienstverlening.

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

Een vertrouwenspersoon staat naast de melder en heeft een geheimhoudingsplicht. Alles wat besproken wordt is vertrouwelijk en wordt niet gedeeld met anderen. Daarnaast werkt de externe vertrouwenspersoon vanuit een onafhankelijke positie. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon niet in dienst is van de organisatie van de melder.

Met de deelnemende organisaties is onder andere algemene informatie gedeeld in de vorm van een digitaal visitekaartje, een poster over ongewenst gedrag en een informatieve flowdiagram die met cliënten en medewerkers gedeeld kunnen worden.

Meldingen Vertrouwenspersoon

Vanuit Erisietsmisgegaan.nl worden zowel een vertrouwenspersonen voor werknemers alsook voor cliënten gefaciliteerd.

Vertrouwenspersonen voor werknemers

Soort melding (kan een combinatie zijn):

- 2 meldingen: seksuele intimidate
- 2 meldingen: pesten
- 3 meldingen: integriteit

Vertrouwenspersonen voor cliënten

Soort melding (kan een combinatie zijn):

- 1 melding: ontevreden over behandeling
- 1 melding: bejegening

Het aantal meldingen is de afgelopen periode licht gestegen. Deze toename hangt mogelijk samen met het feit dat meer organisaties gebruik zijn gaan maken van de externe vertrouwenspersoon van Erisietsmisgegaan.nl: het aantal aangesloten organisaties groeide van 15 naar 29.

De externe vertrouwenspersonen bieden onafhankelijkheid en neutraliteit, wat vooral in situaties met machtsverschillen zorgt voor een veiligere meldcultuur. Hierdoor voelen zowel medewerkers als cliënten zich meer gestimuleerd om gevoelige kwesties te bespreken.

Deze ontwikkeling past in de groeiende aandacht voor sociale veiligheid, zoals pesten, discriminatie, grensoverschrijdend gedrag of werkdruk. Organisaties erkennen steeds meer hun verantwoordelijkheid om een veilige omgeving te bieden - voor zowel hun personeel als hun cliënten. De vertrouwenspersoon speelt hierin een cruciale rol: als laagdrempelig aanspreekpunt voor iedereen die ongewenst gedrag ervaart, en als middel om dergelijke situaties bespreekbaar te maken en aan te pakken.

Door een externe vertrouwenspersoon aan te stellen, laten organisaties zien dat zij sociale veiligheid serieus nemen en willen investeren in kwalitatieve, onafhankelijke ondersteuning. Daarnaast bleef ongewenst gedrag in 2025 een veelbesproken onderwerp in de maatschappij. Deze aandacht draagt bij aan de bekendheid van de vertrouwensfunctie, waardoor zowel medewerkers als cliënten deze functie beter weten te vinden.

Meldpunt integriteit

In 2025 zijn we gestart met het faciliteren van een meldpunt integriteit. Voor leden en organisaties die gebruik maken van het externe meldpunt van Erisietsmisgegaan.nl zijn een heldere procedurebeschrijving en procesflow beschikbaar.

Wet bescherming klokkenluiders

De Wet bescherming klokkenluiders (WBK) stelt dat organisaties met 50+ medewerkers een interne meldregeling moeten hebben voor het melden van misstanden, zoals fraude of discriminatie. De WBK zorgt ervoor dat melders beschermd en zonder negatieve gevolgen hun zorgen kunnen uiten.

Meldpunt

Een veilig en onafhankelijk meldpunt is een cruciaal onderdeel van deze regeling. Een intern meldpunt biedt flexibiliteit, maar kan risico's met zich meebrengen, zoals gebrek aan onafhankelijkheid. Extern uitbesteden aan Erisietsmisgegaan.nl biedt voordelen: laagdrempelig door onafhankelijkheid, met professionele afhandeling, naleving van wetgeving (AVG) en veilige digitale systemen (ISO27001/NEN7510).

Een veilige meldcultuur is voor elke organisatie van belang. Naast de wettelijke verplichting voor grotere organisaties, is het voor alle organisaties aan te bevelen om actief te werken aan een cultuur waarin medewerkers zich veilig voelen om misstanden of ongewenst gedrag te melden. Dit draagt bij aan het versterken van vertrouwen, integriteit en een gezonde werkomgeving.

Een meldregeling en een open, veilige cultuur zijn geen eenmalige inspanningen, maar vragen om voortdurende aandacht. Organisaties die hierin blijven investeren, creëren niet alleen een gezonde en transparante werkomgeving, maar bouwen ook aan vertrouwen en betrokkenheid bij medewerkers.

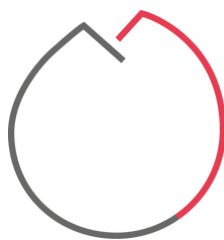
Aantal meldingen:

In 2025 zijn er geen meldingen bij het meldpunt binnengekomen.

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.
© 2025