



Vereniging van Klachtenfunctionarissen
in Instellingen voor Gezondheidszorg

JAARVERSLAG

2008

**Vereniging
van
Klachtenfunctionarissen
in
Instellingen voor Gezondheidszorg**

Januari 2009

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Verenigingsactiviteiten

- Inleiding
- 1.1 Ledenaantal
- 1.2 Het bestuur
- 1.3 Regionale netwerkbijeenkomsten
- 1.4 Algemene Ledenvergaderingen

2. Interne Service aan de leden

- Inleiding
- 2.1 Themabijeenkomsten op locatie
- 2.2 Klachtenspel
- 2.3 FWG-toetsing
- 2.4 Website voor de leden

3. Externe profilering

- Inleiding
- 3.1 Beroepsprofiel 'Van klacht naar kracht'
- 3.2 Zorgbreed platform
- 3.3 Nieuwe Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg
- 3.4 Contacten met SOKG
- 3.5 Klankbordgroep "Kies Beter"
- 3.6 Netwerken
- 3.7 Contacten met MediRisk
- 3.8 Website
- 3.9 Folder

Voorwoord

In ons vorige jaarverslag meldde het bestuur van de VKIG met trots dat de fundering was gelegd om de klachtenopvang- en bemiddeling in de zorgsector verder te ontwikkelen en profileren.

En daar is in het jaar 2008 hard aan gewerkt. De nieuwe website werd gelanceerd, compleet met het nieuwe logo van de vereniging.

De leden kregen 'om de hoek' workshops en training aangeboden.

Het bestuur zette de VKIG stevig op de kaart bij het ministerie van VWS en verschaftte zich zo een duidelijke stem in de totstandkoming van de concepttekst voor de nieuwe wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg.

We willen graag verder op de ingeslagen weg. Er is veel bereikt, en er is nog meer te doen. Het beroep klachtenfunctionaris wint aan inhoud, aan invloed en aan bekendheid. Daaraan wil het bestuur blijven bouwen. Liefst met zo veel mogelijk inbreng van de leden van de vereniging.

Voortbordurend op hetgeen in 2008 is ingezet, krijgt 'service aan de leden' ook in het komende jaar veel aandacht.

De externe profilering van de vereniging, en daarmee een luider stem in het veld heeft een prominente plek in de plannen.

De VKIG is haar 'Calimero-stadium' voorgoed voorbij.

Dit jaarverslag beschrijft het verenigingsjaar aan de hand van een driedeling: de verenigingsactiviteiten zelf, de service aan de leden voor de persoonlijk professionele ontwikkeling en de beroepsontwikkelingen in 'het veld'. In het jaarplan voor 2009 staat aangegeven wat de activiteiten van het bestuur en de vereniging voor het komende jaar zullen zijn, waarbij uiteraard het derde lustrum gepaste aandacht krijgt.

Kaat Vink

voorzitter VKIG

1. Verenigingsactiviteiten

Inleiding

Het bestuur van de VKIG heeft zich in 2008 duidelijk geprofileerd als een daadkrachtig bestuur. Er zijn grote stappen gezet naar de professionalisering van het bestuur en een duidelijke profilering van de VKIG, zowel naar de leden als daarbuiten.

Het bestuur wil een herkenbaar aanspreekpunt zijn voor haar leden en hun belangen behartigen naar buiten. Zij heeft zich daarvoor in 2008 sterk ingezet.

1.1 Ledenaantal

Op 31 december 2008 telde de vereniging 244 leden.

De samenstelling van de leden is als volgt:

138 leden zijn afkomstig uit de ziekenhuissector

93 leden zijn afkomstig uit de sector verpleging en verzorging

8 leden zijn afkomstig uit de huisartsenzorg en

5 leden zijn afkomstig uit de sector maatschappelijke opvang.

Het bestuur heeft in 2008 het aanmeldingsformulier en de aanmeldingsprocedure voor nieuwe leden aangepast. Op deze wijze hoopt het bestuur een beter inzicht te krijgen op de werkzaamheden, de capaciteiten en de inzetbaarheid van haar leden. De adressenlijst is opgeschoond.

1.2 Het bestuur

1.2.1 Algemene Bestuursvergaderingen

Het is de taak van het bestuur richting te geven aan de professionalisering van klachtenopvang en –bemiddeling in de zorg, en haar leden te faciliteren. In 2008 vergaderde het bestuur daartoe 15 X.

1.2.2 Algemene Bestuursvergaderingen met regiocoördinatoren

Ook vergaderde het bestuur in het voor- en najaar met de regiocoördinatoren. Doel van deze bijeenkomsten is elkaar te ontmoeten en wederzijds te informeren. Zowel bestuur als regiocoördinatoren kunnen hiervoor agendapunten aandragen. De bijeenkomsten werden door alle deelnemers positief ervaren.

1.2.3 Bestuurssamenstelling

Qua bezetting was het bestuur in 2008 voltallig. Wel vonden er enkele wisselingen plaats.

Kaat Vink en Gerda de Groot werden tijdens de Algemene Ledenvergadering voorgedragen als bestuurslid en door de leden benoemd. Het bestuur was hierdoor compleet.

Betsy Hummelink heeft in september 2008 haar bestuursfunctie neergelegd, wat tevens impliceerde het voorzitterschap. De vereniging is haar veel dank verschuldigd voor haar inzet en betrokkenheid en heeft op passende wijze afscheid van haar genomen.

In dezelfde vergadering heeft het bestuur uit haar midden Kaat Vink gekozen tot nieuwe voorzitter van de VKIG.

Op 31 december 2008 was de bestuurssamenstelling als volgt:

- o Kaat Vink (voorzitter)
- o Phia de Groot (secretaris)
- o Saskia Kemble (penningmeester)
- o Irma Mistrata Haarhuis (bestuurslid)
- o Gerda de Groot (bestuurslid)

1.2.4 Bestuursondersteuning

Per 1 april heeft het bestuur van de VKIG een beleidsondersteuner aangesteld in de persoon van Gerry van Spronsen voor 8 uur per week. Zij ondersteunt en adviseert het bestuur in de realisatie van haar doelen en taken.

Ook wordt het bestuur ondersteund door Margriet Kisner, secretariaatsmedewerker

1.2.5 Beleidsdag

In november heeft het bestuur extra een zogenoemde "heidag" belegd om de beleidslijnen voor 2009 uit te zetten. Het jaarplan 2009 werd in grote lijnen doorgesproken en aan de hand hiervan werden de portefeuilles van de bestuursleden toegedeeld. De resultaten hiervan zijn o.a. terug te vinden in het jaarplan 2009.

Gezien de ambitieuze doelen die het bestuur zich stelt voor de toekomst en de vele werkzaamheden en aandachtsgebieden die dit met zich meebrengt heeft het bestuur besloten in 2009 het bestuur uit te breiden met 2 personen.

1.3 Regionale netwerkbijeenkomsten

De vereniging wil haar leden, die meestentijds solistisch opereren, zoveel mogelijk samenbrengen. Dit gebeurt in de eerste plaats geografisch, in de zogenoemde regiobijeenkomsten. De leden zijn vrij deze bijeenkomsten op eigen wijze in te vullen. Naast deze formele structuur, vinden de leden elkaar overigens ook informeel.

In 2008 kwamen in de regiobijeenkomsten de mededelingen van het bestuur aan de orde en konden de leden van elkaars ervaringen en inbreng leren. Daarnaast varieerde het programma van regio tot regio: soms vond er eenvoudigweg intervisie plaats, soms stelde men vakinhoudelijke thema's aan de orde. Een enkele regio nodigde gastsprekers uit. Uit de verslagen van de regio's blijkt dat de opkomst, animo en organisatie onderling sterk verschillen.

1.4 Algemene Ledenvergadering

Op 22 april werd de Algemene Ledenvergadering van de VKIG gehouden in het Meander Ziekenhuis, locatie Elisabeth te Amersfoort.

Het was een zeer geanimeerde, succesvolle en vruchtbare bijeenkomst die door ruim 60 leden werd bezocht.

Er werd goedkeuring gevraagd en verkregen voor het inhoudelijke en financieel gevoerde beleid. Er werd een toelichting gegeven over de FWG-service en op de plannen voor 2008.

Kaat Vink en Gerda de Groot werden voorgedragen en door de leden benoemd als nieuwe bestuursleden.

Daarnaast hield Maaike Wijnhoud van het ministerie van VWS een presentatie rondom de voorgenomen wetgeving "Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg". Aan de hand van 4 stellingen werd door de leden input geleverd aan VWS voor de positionering van de klachtenfunctionarissen in het nieuwe wetsvoorstel.

Vervolgens verzorgde Carola Rossing, projectleider en inspirator van de website, op ludieke en dynamische wijze de start van de nieuwe website.

De site beoogt te informeren, inspireren en te verbinden en is tegelijkertijd het visitekaartje naar de buitenwereld.

Vooruitlopend op haar vertrek in september werd in bijzijn van de leden op originele wijze al afscheid genomen van scheidend voorzitter Betsy Hummelink.

2. Interne service aan de leden

Inleiding

In 2008 ondersteunde de VKIG haar leden actief in hun individuele professionele ontwikkeling door naast de bovengenoemde regionale netwerkbijeenkomsten, 3 thema's op locatie aan te bieden, hulpmiddelen als het klachtenspel beschikbaar te stellen, FWG service aan te bieden en de leden van relevante informatie te voorzien.

2.1 Themabijeenkomsten op locatie

In 2008 werden 3 themabijeenkomsten georganiseerd, te weten:

- o actualiteit rondom patiëntenrechten
- o het klachtenspel
- o weerstand bij aangeklaagden

Elk thema werd aangeboden op 3 locaties, verspreid over het land. Het bestuur denkt op deze wijze de service aan de leden te vergroten door meer mogelijkheden voor deelname te creëren en reistijden te beperken. De uitvoering en organisatie van deze bijeenkomsten werd door de VKIG gedelegeerd naar de SOKG.

De bijeenkomsten werden met wisselende belangstelling bezocht. De onderwerpen en de inhoud van de bijeenkomsten werden door de leden positief ervaren.

De evaluatie van deze bijeenkomsten is in januari 2009 afgerond, waarna het bestuur zich zal beraden over het aanbod in 2009.

2.2 Klachtenspel

Ook in 2008 hebben leden van de VKIG geparticipeerd in de klankbordgroep Klachtenspel voor de zorgsector. Na de totstandkoming van dit spel schafte het bestuur het in de categorie 'tools voor klachtenfunctionarissen' aan. Ieder lid kan het klachtenspel vrijblijvend lenen en voor zijn/haar werk inzetten.

In 2008 werd het klachtenspel 4 x uitgeleend.

2.3 FWG-toetsing

Om leden ook arbeidsvoorwaardelijk te ondersteunen biedt het bestuur haar leden sinds 2008 de mogelijkheid om hun functiebeschrijving en/of hun functie-indeling tegen een geringe vergoeding door een onafhankelijk FWG expert te laten toetsen. Hiermee krijgen de leden een referentiekader om ook financieel in hun kracht te staan.

Deze service werd door de penningmeester tijdens de Algemene Ledenvergadering van 2008 toegelicht.

In 2008 werd 2 x van deze service gebruik gemaakt.

2.4 Website voor de leden

In 2008 werd tijdens de Algemene Ledenvergadering de nieuwe website gelanceerd. Naast het publieke deel kent de website een besloten deel voor haar leden. Hiervoor is een wachtwoord nodig. Op dit deel van de website informeert het bestuur haar leden over interne zaken die vereniging betreffen. Ook kent dit deel een forum waarin leden interactief met elkaar kunnen communiceren. Helaas wordt van het forum nog weinig gebruik gemaakt.

Na een flitsende presentatie tijdens de Algemene Ledenvergadering ontving ieder lid in juli een webkaart met daarop een duidelijke uitleg over het gebruik van de site.

Helaas traden in de zomer problemen op met de bouwer/beheerder van de website. Het bestuur besloot afscheid van hem te nemen en een consistentere partner te zoeken. Dit heeft enige problemen opgeleverd met de toegankelijkheid van de site, welke inmiddels gelukkig weer zijn opgelost.

3. Externe profilering

Inleiding

2008 was een uitermate actief jaar betreffende de externe profilering van de vereniging en het aangaan en onderhouden van externe contacten. Vooral de overleggen met het ministerie van VWS en het geven van gevraagd en ongevraagd advies bij de totstandkoming van de nieuwe wettekst 'Wet Cliënt en Kwaliteit Zorg' was speerpunt in het beleid van de VKIG.

3.1 Beroepsprofiel 'Van klacht naar kracht'

In november 2007 werd dit officiële document uitgereikt aan de leden. In januari 2008 werd dit document o.a. verzonden naar de Raden van Bestuur van de aangesloten leden. Het beroepsprofiel kon op deze wijze door de leden intern worden besproken.

3.2 Zorgbreed platform

In december 2007 besloten een aantal groeperingen in de gezondheidszorg tot oprichting van een gezamenlijk platform, met als doel de verdere professionalisering van de klachtenopvang en –bemiddeling in de zorgsector vorm te geven. Initiatiefnemers hierin waren het bestuur van de VKIG, de SOKG, de Stichting PVP, en de Stichting Raad op Maat. Namens het platform is naar de minister gereageerd op ontwikkelingen van de voorgenomen 'Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg' en zij heeft haar standpunten verduidelijkt aan vaste kamercommissieleden. In 2008 heeft bestuurssecretaris Phia de Groot namens de VKIG geparticipeerd in dit platform.

3.3 Nieuwe Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg

De concepttekst van de toekomstige 'Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg' die in 2011 in moet gaan, bleek tegenstrijdig te zijn met de visie van de VKIG. Paula van de Sande gaf in het najaar van 2007 namens de VKIG tegengeluid op het symposium van de KNMG en op een expertisebijeenkomst van het Ministerie van VWS. Daarnaast bekrachtigde het bestuur dit in een brief aan Minister Klink, met een afschrift naar de vaste Kamercommissie van de Tweede Kamer. Hierop werd het bestuur uitgenodigd door het Ministerie van VWS om in een gesprek haar visie toe te lichten. Dit gesprek vond plaats in februari 2008.

Het themadeel van de Algemene Ledenvergadering in april is vervolgens nadrukkelijk besteed aan het leveren van input voor de positionering van klachtenfunctionarissen in de nieuwe wet. In september en oktober zat de VKIG opnieuw aan tafel bij VWS en zijn onze visie en standpunten ingebracht.

3.4 Contacten met SOKG

Bij de voorbereiding en ontwikkeling van het product 'thema op locatie' onderhield bestuurssecretaris Phia de Groot contact met de SOKG. Dat leidde in 2008 tot het doen uitvoeren van 3 themabijeenkomsten die telkens werden georganiseerd op 3 locaties. De eindevaluatie hiervan heeft plaatsgevonden in januari 2009.

3.5 Klankbordgroep "Kies Beter"

VKIG heeft zitting in de Klankbordgroep van "Kies Beter", de informatiesite van het ministerie van VWS over de zorg. Namens de VKIG heeft Paula van de Sande dit gedaan tot september 2008 en daarna heeft bestuursvoorzitter Kaat Vink het stokje overgenomen.

3.6 Netwerken

In 2008 zijn door de diverse bestuurleden contacten onderhouden en aangegaan met andere (koepel)organisaties. Het doel hiervan is representatie en naamsbekendheid van de VKIG en om wederzijdse standpunten en visies uit te wisselen.

Er zijn o.a. kontakten geweest met de KNMG, de NPCF, VWS, NIVEL, Fontys Hogeschool, Infoland (organisatie voor stroomlijnen kwaliteit en informatie).

Een eerste contact is gelegd met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) hetgeen heeft geresulteerd in een afspraak met de Inspecteur Generaal in januari 2009.

3.7 Contacten met MediRisk

Al jaren heeft de VKIG contacten met MediRisk, een aansprakelijkheidsverzekeraar voor ziekenhuizen. Preventie van schade staat bij MediRisk hoog in het vaandel. In de bij hen aangesloten ziekenhuizen steunt MediRisk dan ook ontwikkelingen die schadeclaims kunnen voorkomen. Aangezien de VKIG in haar beroepsuitoefening op een vergelijkbaar spoor zit, sponsort MediRisk activiteiten van de VKIG. In 2008 besteedde het bestuur het sponsorgeld onder meer aan de aanschaf van het Klachtenspel.

3.8 Website

In april 2008 is de vernieuwde website online gegaan. Met deze website wil het bestuur de VKIG beter en professioneler voor het voetlicht brengen. Het publieke deel van de site biedt algemene informatie over de vereniging, het vakgebied en de wijze waarop men een klacht kan indienen.

3.9 Folder

In aansluiting op en ter ondersteuning van de website heeft de VKIG in mei 2008 een nieuwe folder uitgebracht. Deze folder is en wordt verspreid bij cursussen, openbare bijeenkomsten en andere PR gelegenheden.