



## **JAARVERSLAG**

**2009**

**Vereniging  
van  
Klachtenfunctionarissen  
in  
Instellingen voor Gezondheidszorg**

Januari 2010

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

### 1. Verenigingsactiviteiten

Inleiding

1.1 Ledenaantal

1.2 Het bestuur

1.3 Algemene bestuursvergaderingen met regionale netwerkcoördinatoren

1.4 Algemene Ledenvergadering

1.5 Regionale netwerken

### 2. Interne Service aan de leden

Inleiding

2.1 Deskundigheidsbevordering op locatie

2.2 Vraagbaak voor nieuwe leden

2.3 Inventarisatie competenties en specialisatie van de leden

2.4 Klachtenspel

2.5 FWG-toetsing

2.6 Website voor de leden

2.7 Juridisch advies

### 3. Externe profilering

Inleiding

3.1 Zorgbreed platform

3.2 Nieuwe Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg

3.3 Netwerkontwikkeling

3.4 Inspectie Gezondheidszorg

3.5 Fondsenwerving en subsidie

3.6 Website publiek

3.7 Denktank professionalisering en certificering

## Voorwoord

2009 was een bewogen jaar. De financiële crisis hield de wereld in zijn greep, en dat werd ook in Nederland gevoeld.

In de zorg, en vooral op het werkerrein van de klachtenfunctionaris, braken hier en daar ook spannende tijden aan. Aan de ene kant kwam de nieuwe Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg (met daarin voor het eerst de functie van klachttopvang en – bemiddeling benoemd) weer een stapje dichterbij. Aan de andere kant meenden sommige zorgaanbieders deze functie juist te kunnen schrappen in het kader van de “bezuinigingen”.

Gelukkig kan de VKIG terugkijken op een jaar waarin weer een aantal stappen in de gewenste richting werden gezet: contact met de inspecteur-generaal van de IGZ resulteerde o.a. in de actieve verwijzing naar de klachtenfunctionaris op hun website (de folder volgt later); zitting in de begeleidingscommissie klachtenmonitor; gesprekspartner in de bespreking van het Nivel-rapport over de (on-)tevredenheid van de klagende patiënt over de klachtencommissie; en natuurlijk: de constante lobby bij VWS om de functie van klachtenfunctionaris in de voorgenomen wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg goed verankerd te krijgen.

En we vierden ons derde lustrum! Wat een prachtige dag was dat, met een overweldigende opkomst. Zowel leden als genodigden spraken van een geslaagde, inhoudsvolle dag, waarin de VKIG overtuigend heeft laten zien waar zij voor staat en gaat.

Want ook in 2010 is er nog genoeg te doen.

Met het huidige, enthousiaste bestuur en met de steun van onze leden blijven we gestaag voortgaan op de ingeslagen weg. Want we zijn al ver, maar we zijn er nog niet.

Kaat Vink

voorzitter VKIG

## 1. Verenigingsactiviteiten

### Inleiding

Het bestuur van de VKIG heeft zich in 2009 opnieuw geprofileerd als een daadkrachtig bestuur. De ingeslagen weg naar de professionalisering van het bestuur en een duidelijke profilering van de VKIG, zowel naar de leden als daarbuiten is voortgezet.

Het bestuur was in 2009 een herkenbaar aanspreekpunt voor haar leden. In 2009 heeft de VKIG haar 3e lustrum groots gevierd en daarmee aangetoond dat zij de kinderschoenen is ontgroeid.

### 1.1 Ledenaantal

#### 1.1.1 Ledenwerving

In 2009 is de VKIG gestart met een ledenwerfactie. In het voorjaar werden alle ziekenhuizen en verpleeghuizen aangeschreven. In het najaar gingen de brieven naar de huisartsenzorg en maatschappelijke opvang de deur uit. Helaas hebben deze inspanningen niet geleid tot het gewenste resultaat. In 2009 zegden 34 leden hun lidmaatschap op om verschillende redenen en kwamen er 23 nieuwe leden bij.

Op 31 december 2009 telde de vereniging 233 leden.

De samenstelling van de leden is als volgt:

120 leden uit de ziekenhuissector

68 leden uit de sector verpleging en verzorging

11 leden uit de huisartsenzorg

3 leden uit de sector maatschappelijke opvang

1 lid uit de ambulance/huisartsenzorg

1 lid uit de organisatie voor bevolkingsonderzoek

1 lid uit een organisatie voor doven en slechthorenden

2 leden uit gehandicaptenorganisaties

1 lid uit een GGZ organisatie

3 leden vanuit Zorgbelang organisaties

1 lid vanuit de revalidatiezorg

2 leden uit de thuiszorg

4 leden uit de V&V en thuiszorg

5 leden uit de V&V en revalidatie

1 lid uit Ziekenhuis en Apotheek

9 leden vanuit Ziekenhuis en V&V

## **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 2009 vergaderde het bestuur daartoe 9 X.

Ook werd in 2009 gestart met de nieuwe vergaderstructuur en het werken met portefeuillehouders voor de bestuursleden.

### *1.2.2 Bestuurssamenstelling*

Qua bezetting was het bestuur in 2009 voltallig. Gezien de vele werkzaamheden heeft het bestuur gekozen voor een uitbreiding met 2 leden. Deze zijn geworven en tijdens de Algemene Ledenvergadering werden Henk Brouwer en Hennie van der Werf voorgedragen als bestuurslid en door de leden benoemd. Het bestuur was hierdoor met 7 leden compleet.

Op 31 december 2009 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)
- o Henk Brouwer (bestuurslid)
- o Hennie van der Werf (bestuurslid)

### *1.2.3 Bestuursondersteuning*

Ook in 2009 werd het bestuur ondersteund door de beleidsondersteuner Gerry van Spronsen en de secretariaatsmedewerker Margriet Kisner. Beiden zijn 8 uur per week werkzaam voor de VKIG.

### *1.2.4 Beleidsdag*

In november heeft het bestuur weer een zogenoemde "heidag" belegd om de beleidslijnen voor 2010 uit te zetten. Het jaarplan 2010 werd in grote lijnen doorgesproken en de portefeuilles van de bestuursleden voor 2010 werden vastgesteld. De resultaten hiervan zijn o.a. terug te vinden in het jaarplan 2010.

### *1.2.5 Teambuildingsdag*

In het kader van de professionalisering hebben de bestuursleden in oktober aan een teambuildingsdag deelgenomen. Hierdoor hoopt het bestuur nog beter te kunnen samenwerken en van ieders kwaliteiten optimaal gebruik te kunnen maken.

## **1.3 Algemene Bestuursvergaderingen met regionale netwerkcoördinatoren**

Naast de Algemene Bestuursvergadering vergaderde het bestuur in het voor- en najaar met de netwerkcoördinatoren. Doel van deze bijeenkomsten is elkaar te ontmoeten en wederzijds te informeren. Zowel bestuur als netwerkcoördinatoren kunnen hiervoor agendapunten aandragen. De bijeenkomsten werden door allen positief ervaren.

## **1.4 Algemene Ledenvergadering**

Op 23 april werd de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de VKIG gehouden in de Isala klinieken te Zwolle. Deze ALV viel dit jaar samen met de viering van het 3<sup>e</sup> lustrum van de VKIG.

Het ochtenddeel van deze dag betrof het formele deel van de ALV waarin goedkeuring werd gevraagd en verkregen voor het inhoudelijke en financieel gevoerde beleid van 2008. Er werd een toelichting gegeven op het jaarplan voor 2009 en de bijbehorende begroting. Ook hieraan verleenden de leden hun goedkeuring.

Henk Brouwer en Hennie van der Werf werden voorgedragen en door de leden benoemd als nieuwe bestuursleden. Ruim 60 leden woonden deze vergadering bij.

Het middagdeel van deze feestelijke dag betrof een debat op de wijze van "Het Lagerhuis". Dit deel was ook toegankelijk voor externen en de belangstelling was groot. Ruim 150 mensen zaten in de zaal. Vanuit totaal verschillende disciplines werden uiteenlopende opvattingen over de zorg geventileerd. Hierdoor ontstond een goed inzicht over de visies die momenteel in het werkveld leven.

Daarnaast gaf Maaike Wijnhoud van het ministerie van VWS een korte presentatie over de stand van zaken van de voorgenomen wetgeving "Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg".

De feestelijke viering van het 3<sup>e</sup> lustrum werd afgesloten met muziek en een buffet. Alle aanwezigen ontvingen een door de VKIG samengesteld boekje "klachten volgens het boekje...."

De VKIG kijkt terug op een geslaagde dag waarin zij zich bij derden heeft geprofileerd als een volwaardige gesprekspartner.

## **1.5 Regionale netwerkbijeenkomsten**

### *1.5.1 Netwerkbijeenkomsten*

De vereniging wil haar leden, die meestentijds solistisch opereren, zoveel mogelijk samenbrengen. Dit gebeurt o.a. in de regionale netwerkbijeenkomsten, welke tenminste 2x per jaar worden gehouden. Doel van deze bijeenkomsten is het bevorderen van onderlinge contacten en professionalisering van de leden.

Per regio is een netwerkcoördinator actief die de verantwoording voor uitvoering en organisatie van deze bijeenkomsten op zich neemt.

### *1.5.2 Herindeling regionale netwerken*

In 2009 heeft het bestuur inzet gepleegd om alle netwerken weer toe te rusten met een coördinator. Doordat de leden van de VKIG uit steeds meer disciplines afkomstig zijn, is de scheiding tussen V&V en ziekenhuizen in de netwerken losgelaten. Ieder netwerk kent nu leden die uit meerdere sectoren afkomstig zijn. De VKIG kent thans 8 regionale netwerken. In de najaarsbijeenkomst tussen bestuur en netwerkcoördinatoren is deze samenvoeging geagendeerd. Het bleek nog te vroeg om conclusies te trekken over de voor's en tegen's van deze samenvoeging. Wel werd duidelijk dat het meer inzet vraagt van de coördinatoren.

## **2. Interne service aan de leden**

### **Inleiding**

In 2009 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. Ook slaagde zij erin een nieuwe service toe te voegen aan de al bestaande, te weten juridisch advies.

### **2.1 Deskundigheidsbevordering op locatie**

In het kader van deskundigheidsbevordering en professionalisering werden in 2009 3 themabijeenkomsten georganiseerd, te weten:

- Een klacht = een gratis advies
- De invloed van de klachtenfunctionaris op het kwaliteitsbeleid
- Actualiteit en patiëntenrecht: laatste nieuws 2009

Elk thema werd aangeboden op 3 locaties, verspreid over het land. De uitvoering en organisatie van deze bijeenkomsten werd door de VKIG gerealiseerd.

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

### **2.2 Vraagbaak voor nieuwe leden**

#### *2.3.1 Nieuwe leden*

In 2009 is het bestuur gestart met een gestructureerde aanpak voor de toewijzing van het lidmaatschap.

De portefeuillehouders interne organisatie namen na aanmelding op zeer korte termijn contact op met het aspirant lid;

Zij adviseerden het bestuur over de toelating en netwerkindeling en organiseerden 2x een bijeenkomst voor nieuwe leden met het doel kennismaking en informatie-uitwisseling.

#### *2.3.2 Mentorschap*

In februari 2008 heeft het bestuur besloten het mentorschap binnen de regionale netwerken te laten vervallen als gegarandeerde service voor nieuwe leden. Reden was het verschil van invulling hiervan (of niet) en het ontbreken van het overzicht daarop vanuit het bestuur. Nu wordt ieder lid geacht een nieuwe collega wegwijs te maken binnen de VKIG.

### **2.3 Inventarisatie competenties en specialisatie van de leden**

In 2008/2009 zijn de leden verzocht hun competenties en specialisaties kenbaar te maken op het daarvoor toegezonden formulier.

Helaas was de respons zeer gering.

De nieuwe mogelijkheden die internet biedt heeft het bestuur doen besluiten om hier geen verdere energie in te steken. Indien het bestuur bepaalde vaardigheden vanuit haar leden wil benutten zal daarvoor via de website een oproep worden gedaan.

### **2.4 Klachtenspel**

De VKIG was al in het bezit van het klachtenspel maar bij de lustrum viering in 2009 ontving de VKIG van TNO de nieuwste versie van het Klachtenspel, gebaseerd op de sector zorg.

Ieder lid kan het klachtenspel lenen en voor zijn/haar werk inzetten.

In oktober heeft het bestuur van de VKIG een uitleenreglement vastgesteld.

In 2009 werd het klachtenspel 3 x uitgeleend.

### **2.5 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.

In 2009 werd 1x van deze service gebruik gemaakt.

### **2.6 Website voor de leden**

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.

In 2009 wisten meer leden het forum te vinden en te gebruiken.

In 2009 werden ook de technische problemen van de site opgelost. De VKIG sloot een (onderhouds)contract met een nieuwe webbouwer en de site werkt nu naar wens.

Ook werd in 2009 gestart met "de nieuwsflits" voor de leden. Via de mail krijgen de leden een kort overzicht van nieuws dat op de site te vinden is.

De nieuwsflits verscheen in 2009 3x en de reacties zijn positief.

De webredactie kwam in 2009 4x bijeen.

### **2.7 Juridisch advies**

In 2009 is het bestuur er in geslaagd om een overeenkomst aan te gaan met een juriste. Leden kunnen tegen een gereduceerd tarief juridisch advies bij haar inwinnen.

In 2009 werd 1 X hiervan gebruik gemaakt.

### **3. Externe profilering**

#### **Inleiding**

2009 was een actief jaar betreffende de externe profilering van de vereniging en het aangaan en onderhouden van externe contacten. Steeds meer organisaties in zorg en welzijn zijn inmiddels bekend met de VKIG. Ook de organisatie van het Lagerhuisdebat tijdens de lustrumviering heeft daaraan een belangrijke bijdrage geleverd.

#### **3.1 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. In 2009 zijn er geen bijeenkomsten geweest.

#### **3.2 Nieuwe Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg**

De concepttekst van de toekomstige ‘Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg’ die in 2011 in moet gaan, kwam in 2009 tot stand. De standpunten van de VKIG hierover zijn schriftelijk kenbaar gemaakt bij het ministerie. De VKIG houdt de ontwikkelingen hieromtrent scherp in de gaten. Gezien de fase waarin de ontwerpwet zich bevindt kan verdere actie in 2010 worden verwacht.

#### **3.3 Netwerkontwikkeling**

In 2009 heeft de VKIG een actief beleid gevoerd om contacten te onderhouden en aan te gaan met landelijke koepels in de zorg. Doel hiervan is om visies en standpunten uit te wisselen over de professionalisering van de functie van klachtenfunctionarissen.

In 2009 zijn er de volgende contacten geweest:

Participatie in de begeleidingscommissie van het project klachtenmonitor van de KNMG;

Directieoverleg met de NPCF,

Overleg met VWS over de nieuwe wet cliënt en kwaliteit van zorg;

het NIVEL en met de SOKG over de verdere samenwerking in de toekomst.

#### **3.4 Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)**

In 2009 zijn er contacten gelegd met de IGZ. De IGZ heeft kennisgenomen van de VKIG en haar activiteiten. Er zijn afspraken gemaakt voor een structureel overleg 1x per jaar.

### **3.5 Fondsenwerving en subsidie**

Ook in 2009 heeft de VKIG weer een actief beleid gevoerd voor sponsoring. Vooral voor de lustrumviering was dit beleid succesvol. Belangrijke sponsoren waren de Isala klinieken en MediRisk.

Al jaren is MediRisk, een aansprakelijkheidsverzekeraar voor ziekenhuizen een belangrijke sponsor van de VKIG. Ook voor 2009 hebben zij hun bijdrage hierin weer geleverd. De reguliere sponsorgelden werden besteed aan de themabijeenkomsten 2009.

### **3.6 Website**

De website neemt een steeds belangrijker plaats in bij de profilering van de VKIG. In 2009 is de website van de VKIG verder geprofessionaliseerd en steeds meer mensen weten hem te vinden. Het publieke deel van de site biedt algemene informatie over de vereniging, het vakgebied en de wijze waarop men een klacht kan indienen.

### **3.7 Denktank professionalisering en certificering.**

In 2009 waren 3 denktanks binnen de VKIG actief:

#### *3.7.1 Denktank mentorschap*

De leden van deze denktank hebben een advies uitgebracht aan het bestuur over functie mentorschap. Het bestuur heeft het advies van de denktank overgenomen wat heeft geresulteerd in de opheffing van deze specifieke functie. (zie ook 2.2)

#### *3.7.2 Denktank scholing*

De leden van deze denktank hebben plannen over scholing ontwikkeld en aan het bestuur voorgelegd. Grotendeels zijn deze terug te vinden in het werkplan 2010.

#### *3.7.3 Denktank professionalisering en certificering*

Leden van deze denktank hebben hun opdracht in 2009 nog niet afgerond. De resultaten hiervan worden in 2010 verwacht en bekend gemaakt.