

## Notulen Algemene ledenvergadering (ALV) 14 april 2023

Locatie: Ambiance Houtrust, Heideweg 23, Hooglanderveen (gemeente Amersfoort)

Tijd: 10.00 – 12.10 uur

Aanwezig: Marlout Corba (voorzitter), Ferry Zoutenbier (bestuurslid/secretaris/penningmeester), Madelon Hengeveld (bestuurslid), Caroline Panis (bestuurslid), Albert Gielis, (aspirant bestuurslid), Linda van den Hoven (notulist) en 97 leden.

Registratie: 2 PE-punten (overige scholing) bij Registerplein

### 1. Opening en vaststelling agenda

Marlout Corba opent de vergadering en heet alle aanwezigen van harte welkom.

Er hebben zich vandaag 97 leden aangemeld voor de ALV.

Marlout stelt de aanwezige bestuursleden voor: Madelon Hengeveld, Caroline Panis, Ferry Zoutenbier.

Albert Gielis is sinds 1 januari jl. aspirant bestuurslid en zal tijdens deze vergadering worden voorgedragen als bestuurslid met de portefeuille PR & Communicatie.

Marian van de Burgwal, secretariaatsmedewerker, is verhinderd. Linda van den Hoven zal de vergadering notuleren.

Het middagprogramma wordt verzorgd door de heer dr. Andreas Wismeijer, psycholoog, die een lezing zal houden met als thema "Ik zie, ik zie wat jij niet ziet".

De agenda wordt vastgesteld.

### 2. Mededelingen

Geen.

### 3. Notulen ALV 8 april 2022

Tekst: geen opmerkingen.

N.a.v. agendapunt 9a.: Marlout deelt mee dat tijdens het proces van het wijzigen van de statuten vanwege de WBTR, er gekeken is of en onder welke voorwaarden er aspirant-leden lid kunnen worden van de VKiG. Bij het raadplegen van het boek over Verenigingsrecht, blijkt dat dit wordt afgeraden. Leden van een vereniging hebben te maken met rechten en plichten en het is moeilijk om dit goed te regelen voor aspirant-leden. Aspirant-leden hebben ook geen stemrecht. Besloten is om vooralsnog geen aspirant-leden toe te laten tot de VKiG.

#### Stemming

Gaat u akkoord met de notulen van 8 april 2022?

Ja: 97

Geen mening: 0

Nee: 0

De notulen worden goedgekeurd en zijn hiermee vastgesteld.

### 4. Rooster aan- en aftreden bestuursleden

- De functie van bestuurslid Madelon is per 1 april 2024 vacant. Er zal een vacature worden opgesteld. Het profiel staat na de ALV in het bestuursreglement op de website.
- De 1<sup>e</sup> bestuurstermijn van Ferry eindigt op 1 april 2024. Ferry heeft aangegeven herkiesbaar te zijn voor een 2<sup>e</sup> termijn.
- De 2<sup>e</sup> bestuurstermijn van Caroline verstrijkt op 1 april 2025. Caroline is niet herkiesbaar.
- Op 1 december 2024 eindigt na 12 jaar de 3<sup>e</sup> (en volgens de statuten de laatste) bestuurstermijn voor extern voorzitter Marlout. Tijd voor verjonging, aldus Marlout. Binnen het bestuur heerst een goede sfeer en er wordt fijn samengewerkt. Vergaderingen worden bij een bestuurslid thuis gehouden en met elkaar komt men tot mooie plannen en is er veel bereikt. Het profiel van een onafhankelijk extern voorzitter staat in het bestuursreglement op de website. Marlout spreekt de wens uit dat een klachtenfunctionaris de voorzittershamer van haar zal overnemen.

#### - Voordracht nieuw bestuurslid Albert Gielis met portefeuille PR & Communicatie

De portefeuille PR & Communicatie en Externe Relaties blijkt te omvangrijk voor één bestuurslid. Besloten is om de portefeuille te splitsen. Madelon zal zich gaan bezighouden met de portefeuille Externe Relaties en voor de portefeuille PR & Communicatie is een vacature uitgegaan. Albert Gielis heeft op deze functie gesolliciteerd en de selectiecommissie heeft besloten Albert vanaf januari jl. als aspirant-bestuurslid aan te stellen.

### Stemming

Gaat u akkoord met de voordracht van Albert Gielis als bestuurslid met de portefeuille PR & Communicatie?

Uitslag stemming:

Ja: 97

Geen mening: 0

Nee: 0

De voordracht van Albert Gielis als bestuurslid met de portefeuille PR & Communicatie wordt goedgekeurd.

## 5. Jaarverslag 2022

Marlout licht het jaarverslag 2022 aan de hand van een PowerPointpresentatie toe.

In het jaarverslag legt het bestuur verantwoording af over het door haar gevoerde beleid. Afgelopen jaar ging er veel aandacht uit naar o.a. de nieuwe huisstijl.

Ook in 2022 is veel werk verricht door de afzonderlijke commissies, te weten de commissie Deskundigheidsbevordering, de commissie PR & Communicatie en Externe Relaties, de commissie Beroepsprofiel 3.0 en de Kascommissie, waarvoor hartelijk dank.

Ook dankt Marlout Marian voor haar ondersteunende rol.

Het bestuur is blij met de actieve rol van de netwerkcoördinatoren, die van groot belang is voor het bestuur. Via vergaderingen en intervisies krijgen de netwerkcoördinatoren een goed beeld van wat er leeft onder de leden. Van de verkregen input geven zij een terugkoppeling aan het bestuur. Marlout spreekt haar dank uit voor hun vele werk.

Voor netwerk 9 (Zuid-Holland) zijn we op zoek naar 1 of 2 netwerkcoördinatoren. De taken kunnen ook verdeeld worden onder de leden van het netwerk.

*Tekstueel:* N.a.v. Kascommissie op pagina 4: de kascommissie controleerde het financiële beheer van het bestuur over 2021. Dit moet zijn: 2022. (actie Marian)

### Stemming:

Gaat u akkoord met het Jaarverslag 2022?

Uitslag stemming:

Ja: 97

Geen mening: 0

Nee: 0

Het jaarverslag 2022 wordt goedgekeurd en is hiermee vastgesteld.

## 6. Jaarplan 2023

Marlout geeft een toelichting op het jaarplan 2023.

Het jaarplan laat zien dat er veel aandacht is voor de verdere professionalisering van de VKiG als vereniging. De Statuten en het Huishoudelijk reglement zijn in overeenstemming gebracht met de wettelijke bepalingen volgens de WBTR.

Er worden vacatures uitgezet voor de functies bestuursvoorzitter en bestuurslid Externe Relaties.

Vorig jaar werd een symposium gehouden over de sector GGZ, dit jaar over de VVT en Gehandicaptenzorg.

De commissie Deskundigheidsbevordering heeft continu aandacht voor scholing en registratie.

Madelon onderhoudt relaties met stakeholders, neemt deel aan congressen en geeft presentaties met als doel profilering van de klachtenfunctionaris.

De commissie PR & Communicatie houdt zich bezig met upgrading van de website en draagt zorg dat deze AVG-proof is. Dit brengt nogal wat kosten met zich mee, maar elke vereniging is hiertoe verplicht.

Tot slot is het doel dat de VKiG een financieel gezonde vereniging blijft.

### Stemming:

Gaat u akkoord met het Jaarplan 2023?

Ja: 97

Geen mening: 0

Nee: 0

Het jaarplan 2023 wordt goedgekeurd.

## 7. Nieuwe Statuten en Huishoudelijk Reglement (HHR)

Elke 6 à 7 jaar dienen de Statuten en het Huishoudelijk Reglement (HHR) te worden nagelopen.

Marlout en Madelon (beiden jurist) hebben de statuten en het HHR overeenkomstig de eisen van de

nieuwe Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) aangepast.

De volgende aanpassingen zijn gedaan:

- een lidmaatschapsaanvraag is ook mogelijk langs elektronische weg;
- toestemming voor het houden van een online ALV;
- stemrecht is ook mogelijk langs elektronische weg;
- gegevens in het register bijgehouden volgens de nieuwe Privacywet (de AGV);
- van een ALV wordt een verslag opgesteld;
- er is een regeling ingeval van ontstentenis of belet van een bestuurslid;
- in geval van (in)direct belang van een bestuurslid, onthouding van stemmen;
- er is een bewaartermijn van stukken van 7 jaar.

*Tekstueel:* Onder Artikel 5 klopt de telling niet, 5.2 ontbreekt. Dit wordt aangepast (*actie Marian*).

Wanneer de statutenwijzigingen door de leden tijdens de ALV zijn goedgekeurd, worden de Statuten in werking gesteld zodra zij bij notariële akte zijn vastgesteld.

Vraag: Wie worden bedoeld met derden i.h.k. van gegevensverstrekking?

Antwoord Marlout: met derden wordt bijvoorbeeld het Nivel, dat bijv. informatie opvraagt voor onderzoeksdoeleinden, bedoeld. Er zal uiterst zorgvuldig worden omgegaan met gegevensverstrekking aan derden en uitsluitend na toestemming van de leden.

Vraag: Is online deelname aan een ALV mogelijk voor leden die ver moeten reizen?

Marlout: Het bestuur vindt het belangrijk dat leden elkaar ontmoeten. Het is moeilijk om de juiste locatie te kiezen, er zullen altijd leden zijn die erg ver moeten reizen.

Opmerking: het kan storend zijn als een deel van de leden online aanwezig is.

Marlout is het hiermee eens. Tijdens een ALV dient er gestemd te worden. In dat geval zou je een keuze moeten maken: óf iedereen vergadert online óf iedereen is fysiek aanwezig. Een hybride vergadering is lastig voor een spreker, deze heeft geen connectie met de leden die thuis zitten. De online aanwezigheid van een deel van de leden tijdens scholingen kan ook storingen geven. Mensen zowel in de zaal als thuis hebben vragen en het verdelen van aandacht onder de deelnemers is dan lastig. Een klachtenfunctionaris merkt op dat zij een lans wil breken voor het houden van de ALV in het midden van Nederland, zoals nu al gebeurt.

Het HRR is als volgt aangepast:

- Artikel 4: Bestuur: verwijzing naar het Bestuursreglement, Rooster van aftreden, Kandidaatstelling Bestuur, Besluitvorming.
- Artikel 5: Rechten en plichten van leden: verwijzing naar HHR, Statuten en beroepscode, register.
- Artikel 6: de gegevens zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij daartoe door het lid toestemming is gegeven.
- Artikel 7: m.b.t. het nieuwe logo van de VKIG.

Opmerking: Enkele teksten in het HHR lopen niet synchroon met de nieuwe statuten.

Deze teksten worden aangepast in het HHR.

#### HHR Artikel 2.1:

De aanmelding van leden gebeurt schriftelijk via het VKIG inschrijfformulier bij het secretariaat van de vereniging. Het bestuur beslist over toelating tot de vereniging op basis van de statuten.

Er kan een commissie van toelating worden opgericht om een aanbeveling te doen aan het bestuur.

#### Statuten Artikel 4.3.a:

De aanvraag van het lidmaatschap moet schriftelijk of langs elektronische weg worden gedaan aan het bestuur van de vereniging, dat zo spoedig mogelijk op de aanvraag beslist.

#### HHR Artikel 6:

De persoonsgegevens zullen door de VKIG uitsluitend worden gebruikt voor verenigingsdoeleinden.

De gegevens zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij daartoe door het lid toestemming is gegeven.

#### Statuten Artikel 5.3:

In het register worden alleen die gegevens bijgehouden die voor het realiseren van het doel van de vereniging noodzakelijk zijn. Het bestuur kan na een voorafgaand besluit van de algemene vergadering geregistreerde gegevens aan derden verstrekken, behalve van het lid dat tegen deze verstrekking bij het

bestuur schriftelijk bezwaar heeft gemaakt. Het recht op bezwaar geldt niet voor de noodzakelijk door de vereniging aan derden te verstrekken gegevens en gegevens die aan overheden/publiekrechtelijke instellingen dienen te worden verstrekt in verband met een wettelijke verplichting.

Dit wordt in het HHR aangepast.

**Stemming:**

Gaat u akkoord met de nieuwe Statuten en het HHR?

Ja: 97

Geen mening: 0

Nee: 0

De nieuwe Statuten en het HHR worden vastgesteld.

**8. Financiën (bestuurslid, penningmeester, secretaris Ferry Zoutenbier)**

Ferry licht de financiën toe m.b.v. een PowerPointpresentatie.

**a. Resultatenrekening en balans 31 december 2022**

Er is sprake van een onbedoeld positief saldo, omdat er minder is uitgegeven dan begroot. Vanwege de coronamaatregelen waren er minder vergader- en reiskosten. Ook waren er geen kosten aan het Registerplein. Aan de andere kant nam het ledenaantal toe en werden er meer advertenties geplaatst vanwege de krapte aan klachtenfunctionarissen.

Dit jaar worden grote uitgaven verwacht als gevolg van aanpassingen aan de architectuur van de website.

Ferry complimenteert de netwerkcoördinatoren die elkaar stimuleren om lezingen te organiseren, waarvoor een budget dat hiervoor was gereserveerd goed wordt benut.

Het komend ALV-lustrum zal worden gevierd, dit kan de vereniging zich permitteren!

**b. Verslag kascommissie (Ankie Smeets en Elise Steenbergen)**

Ankie Smeets en Elise Steenbergen hebben de kascontrole verricht. Elise licht toe dat behalve controle van de kas, zij zich ook hebben laten informeren over het gevoerde beleid. De kascommissie complimenteert Ferry voor de adequate, transparante en open manier waarop zij inzicht hebben gekregen in de financiën. De kascommissie concludeert dat de financiën op orde zijn en op de juiste wijze zijn geadmistreerd en vraagt de leden om het bestuur decharge te verlenen.

**c. Decharge bestuur over financiën 2022 (stemming)**

**Stemming:**

Verleent u decharge aan het bestuur over de financiën van 2022?

Uitslag stemming:

Ja: 97

Geen mening: 0

Nee: 0

Er is decharge verleend aan het bestuur over de financiën van 2022. Waarvoor dank.

**d. Begroting 2023 (stemming)**

Ferry vraagt akkoord te gaan met een overschrijding van de begroting 2023. In de begroting van het lopend jaar heeft het bestuur bewust een aantal extra uitgaven gepland als gevolg van een update van de website, waarvoor externe expertise noodzakelijk is. De website is verouderd en voldoet niet meer aan de wettelijke verplichtingen volgens de AGV. De hoge post Bestuurskosten is het gevolg van de nieuwe statuten (WBTR-proof) die formeel moeten worden opgemaakt door een notaris.

Vraag: Hoe wordt voorkomen dat de externe kosten voor aanpassingen van de website niet uit de hand lopen?

Antwoord: Het proces wordt in stukjes gehakt, het is geen black box. Ferry, Albert en Marian zullen tijdens het proces de vinger aan de pols houden en er op toezien dat de kosten niet uit de pas lopen. Bovendien is degene die aangeeft welke aanpassingen nodig zijn, niet dezelfde als degene die de opdracht uitvoert, wat de beheersbaarheid ten goede komt.

Madelon licht toe dat er een update ronde is gedaan, waaruit is gebleken dat de website niet meer van deze tijd is. Online zijn en communicatie via social media zijn belangrijker geworden. Er zijn bijv. meer linkjes nodig en er is meer snelheid gewenst. Bovendien zijn AGV aanpassingen nodig om aan de wet te voldoen.

Vraag: Het valt op dat de vergoeding voor de bestuursleden niet is verhoogd, ondanks de hoge inflatie.

Antwoord: Het bestuur doet het werk met plezier en er staat een reguliere vrijwilligersvergoeding tegenover. Wat hen betreft is dit akkoord. Aan Marian, secretariaatsmedewerker, is een lichte salarisverhoging toegekend.  
De zaal applaudisseert.

**Stemming:**

Gaat u akkoord met de begroting 2023?

Uitslag stemming:

Ja: 97

Geen mening: 0

Nee: 0

De begroting voor 2023 wordt geaccordeerd.

**e. Benoeming nieuw lid Kascommissie i.v.m. aftreden Ankie Smeets**

Ferry geeft aan dat een nieuwe kandidaat wordt gezocht voor de Kascommissie. Rouleren is van belang om een frisse blik te houden.

Irma Geestman meldt zich aan als nieuw kascommissielid.

**Stemming:**

Gaat u akkoord met de benoeming van Irma Geestman als lid van de Kascommissie?

Uitslag stemming:

Ja: 97

Geen mening: 0

Nee: 0

Irma Geestman wordt benoemd tot lid van de Kascommissie.

**9. Deskundigheidsbevordering (bestuurslid Caroline Panis)**

Caroline geeft een toelichting m.b.v. een PowerPointpresentatie.

- De visie van de werkgroep Deskundigheidsbevordering en Professionalisering is geaccordeerd door het bestuur en is zichtbaar op de website van de VKiG.  
De werkgroep houdt zich o.a. bezig met het aanbieden van aanbod- en vraag gestuurde scholing en heeft contact met opleiders.
- Scholingsaanbod dat voor accreditatie in aanmerking komt, is te vinden via de agenda van het Registerplein. De spelregels t.a.v. de aanvraag voor registratie zijn op de website te vinden.  
De voorkeur gaat uit naar trainingen die gehouden wordt van 11.00 tot 15.00 uur, dit i.v.m. de reisafstanden van de leden. Een trainer wordt echter betaald per dagdeel, het tarief is dan voor 2 dagdelen. Dat is de reden dat er is gekozen om trainingen aan te bieden per dagdeel dus van 9-13 uur of van 13-17 uur en niet van 11-15 uur.
- Een aparte commissie heeft het beroepsprofiel herzien.
- Onderzocht wordt of de 360 graden feedback, dat het Registerplein aanbiedt, een geschikt instrument is om gebruik van te maken.
- De klachtenregeling van het Registerplein is geoptimaliseerd.
- Op 17 november a.s. wordt een VVT-GHZ symposium gehouden van 13.00-18.00 uur.
- Elk jaar kan door een netwerk een 'need to have' thema georganiseerd worden, waarvoor accreditatiepunten worden toegekend. Hiervoor is een budget van € 500,- beschikbaar. Mocht dit bedrag te laag zijn, dan zou een extra bijdrage aan de deelnemers kunnen worden gevraagd.

Vraag: Het huidige scholingsaanbod voor de verstandelijk gehandicaptenzorg is laag vertegenwoordigd, terwijl er wel behoefte aan is.

Antwoord: Caroline is blij met deze input, zij zal op zoek gaan naar scholing t.a.v. deze doelgroep.

Vraag: 63% van de leden is geregistreerd bij het Registerplein. Wordt er gestreefd naar 90% geregistreerden?

Antwoord: Zeker, maar afdwingen kan de VKiG dit niet. Wel zal het bestuur leden hiertoe stimuleren.

**10. Beroepsprofiel 3.0**

De werkgroep Beroepsprofiel 3.0 heeft het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg aangepast conform de Wzd, Wvvggz en de evaluatie van de Wkkgz.  
Er volgt een applaus van de leden.

Tekstueel: n.a.v.: pagina 5, onder punt 4. Competenties: 'benoemt', moet zijn 'benoemd' (*actie Caroline*).

Vraag: De KF vindt het fijn dat het onderwerp 'leren van klachten' in het beroepsprofiel is opgenomen. Zij zou daar scholing voor willen en zal dit bespreken in haar intervisiegroep.

Antwoord: Caroline is verheugd om te horen dat dit onderwerp aansluit op de wensen van de KF.

KF: In de Infographic wordt de klachtencommissie genoemd die volgens de Wkkgz niet meer voor een zorginstelling verplicht is. Dit kan verwarrend zijn voor een patiënt/cliënt die dit leest.

Antwoord: Madelon zal er de opmerking 'facultatief' bij zetten.

De Infographic staat overigens los van het beroepsprofiel.

Opmerking KF: Een patiënt kan pas naar de Geschillencommissie, nadat zijn/haar klacht in de organisatie is afgerond.

Caroline beaamt dit. Zij adviseert de KF in het kader van zijn/haar onafhankelijkheid een klager zo nodig te verwijzen naar de Geschillencommissie.

Opmerking KF: De Geschillencommissie oordeelt ook over klachten waar geen financiële vergoeding wordt geëist.

Antwoord: De Infographic zal op bovengenoemde onderdelen opnieuw worden bekeken en aangepast.

Opmerking KF: Er kan een schadevergoeding worden uitgekeerd, zonder erkenning van aansprakelijkheid. Het is van belang om altijd te vermelden dat het hierbij om *coulance* gaat.

Vraag: Waarom wordt de functie van KF in combinatie met ambtelijk secretaris van een klachtencommissie afgeraden?

Antwoord: De VKIG vindt deze combinatie niet wenselijk, de onafhankelijkheid van de KF kan in het geding komen.

Opmerking KF: De KF kan verbetervoorstellen het beste via de afdeling Kwaliteit van de zorginstelling inbrengen en zich beperken tot het signaleren van zaken die opvallen.

Caroline is het hiermee eens. De KF kan signalen afgeven en ideeën inbrengen, daarmee houdt het op.

Vraag: Een KF is door de Geschillencommissie gevraagd om tijdens een regiezitting aanwezig te zijn om het klachttraject van een klager toe te lichten.

Antwoord: Zolang de KF niet als belangenbehartiger van de organisatie aanwezig is bij een zitting van de Geschillencommissie, maar alleen om vragen over het klachttraject te beantwoorden, is er geen probleem. Ook moet je voorzichtig zijn om als toeschouwer bij een zitting aanwezig te zijn. Vraag je af hoe dit overkomt bij de klager.

### Stemming:

Gaat u akkoord met het Beroepsprofiel 3.0? (De infographic staat los van deze stemming, deze wordt nog aangepast).

Uitslag stemming:

Ja: 95

Onthouding: 2

Nee: 0

Het Beroepsprofiel 3.0 is geaccordeerd.

Vraag: Kan iedereen die werkzaam is als klachtenfunctionaris lid worden van de VKIG?

Antwoord: Voor lidmaatschap van de VKIG hoeft je alleen te werken als klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg. Je verplicht je tot intervisie en tot je te houden aan de beroepscode en klachtenregeling. Voor intervisiegroepjes die minimaal uit 5 tot maximaal 8 personen bestaan, kun je terecht op de website van de VKIG. Zie format Registerplein.

Caroline geeft aan dat op de website van het Registerplein nieuwe instructiefilmpjes over trainingen staan en dat je via een app een overzicht van jouw certificaten kunt krijgen. Het Registerplein is telefonisch bereikbaar. Onze vaste contactpersoon is Marlous van der Hoeven. Zij is ook via [kf@registerplein.nl](mailto:kf@registerplein.nl) te bereiken.

Vraag: Valt intervisie onder scholing?

Caroline antwoordt dat intervisie een apart onderdeel naast scholing is, waarvoor je ook punten kunt halen.

Vraag: Kan de VKiG de prijsstijging van het lidmaatschap van het Registerplein beïnvloeden?

Antwoord: De VKiG heeft hier geen invloed op.

Caroline deelt mee dat klachtenfunctionarissen van Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) en Gehandicaptenzorg ((GHZ) voorrang krijgen op het VVT/GHZ-symposium van 17 november a.s. in Nijkerk. Ook collega's uit andere werkvelden dan de VVT en GHZ kunnen zich hiervoor aanmelden. Een jurist zal een lezing houden over de Wet zorg en dwang (Wzd) in relatie tot de Wkkgz. Ook zal een mentor van Bartiméus een presentatie houden en casuïstiek behandelen met interactie. Teun Toebe vertelt zijn ervaringen en iemand vertelt over de CVP-Wzd.

Vraag: Is intervisie verplicht? Wat kun je doen als je merkt dat een collega langere tijd geen intervisie heeft gehad?

Antwoord: Geen intervisie volgen heeft invloed op je registratie; de VKiG heeft echter geen sancties.

## 11. Externe Relaties (bestuurslid Madelon Hengeveld)

Madelon geeft een toelichting op de activiteiten die vanuit haar portefeuille PR & Communicatie en Externe Relaties in het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden:

- De profilering van de klachtenfunctionaris en de VKiG vindt doorlopend plaats via contacten met stakeholders, netwerkcoördinatoren, de website en presentaties op seminars en symposia binnen en buiten de VKiG.
- Tijdens een seminar voor aansprakelijkheidsverzekeraars en letselschadeadvocaten heeft Madelon in haar lezing "Medische aansprakelijkheid: kunst of kunde? (de menselijke maat)", het belang aangegeven van het rekening houden met de emoties van partijen. Emoties zijn ook feiten, hier kan niet aan voorbij gegaan worden. Aandacht hiervoor kan de afhandeling van een claim ten goede komen. Een KF zou hier mogelijk een rol in kunnen spelen.
- Externe relaties zoals de NVZ en VWS vragen de VKiG om advies. Er is uitleg gegeven over de onpartijdigheid van de KF en de partijdigheid van een cliëntenvertrouwenspersoon, die de kant van de cliënt vertegenwoordigt, en over hoe zij zich tot elkaar verhouden.
- Madelon is tevens lid van de GOMA-commissie. De GOMA, die in 2010 tot stand is gekomen binnen het overlegorgaan van letselschadespecialisten en de zorgsector, was aan herziening toe. De nieuwe GOMA 2022 is in februari jl feestelijk gelanceerd.
- Madelon heeft als bestuurder de eindredactie over de aanpassingen die zijn gedaan in de Statuten en het Huishoudelijk Reglement. Deze waren nodig i.v.m. de AGV en de WBTR. Het bestuur heeft veel aandacht besteed aan het AGV-proof maken van de teksten op de website.
- Madelon schreef stukjes voor social media en de Nieuwsflits en heeft voor het Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement online een webinar gegeven over het thema Leren van klachten. Hierbij werd het belang benadrukt om als KF over dit onderwerp verbinding te maken met de kwaliteitsfunctionaris. Madelon heeft een nieuw logo voor de VKiG ontwikkeld.
- Madelon is coördinator van de ALV. Zij spreekt haar dank uit aan Marian voor haar ondersteuning bij het maken van het draaiboek voor de ALV. Het bestuur is inmiddels volop bezig met de voorbereidingen van het lustrum. Het belooft een mooi feest te worden.

## 12. PR & Communicatie (aspirant-bestuurslid Albert Gielis)

Albert geeft een toelichting op de ambities van PR & Communicatie zoals genoemd in het Jaarplan.

- De hoogste prioriteit gaat uit naar het meer smool geven aan de VKiG, zowel op de website als via de social media. Alle informatie moet verenigings- en vak gerelateerd zijn en gericht worden op informeren en leren.
- Op LinkedIn heeft de VKiG 2085 volgers; op het ledendeel 289 en op de bedrijfspagina 1187 volgers. Op Twitter heeft de VKiG 234 volgers.
- De commissie is bezig met het door ontwikkelen van de huisstijl en de website. Een nieuwe website, ingericht op de toekomst is de voornaamste opdracht voor 2023.

Voor de website en social media wil Albert naast informatie over de VKiG, alvast meer content ontwikkelen met achtergrondverhalen met beeld en geluid.

- LinkedIn is voor de VKiG het meest belangrijke sociaal medium. Het bestuur zoekt nog een paar mensen die mee willen denken of hun expertise en ideeën willen delen in de PR-commissie. Zij kunnen zich aanmelden bij het secretariaat of bij een commissielid.
- Albert laat een door hem ontwikkeld filmpje zien. Na afloop volgt een applaus.

### **13. Rondvraag**

Geen.

### **14. Sluiting**

Marlout dankt de bestuursleden en de aanwezige leden hartelijk voor hun aandacht. Er is sprake van een enthousiast bestuur dat volop bezig is met ontwikkeling van de vereniging.

Een KF uit de zaal spreekt haar dank uit naar het bestuur en Marian voor hun jarenlange inzet, waarna applaus volgt.

Marlout Corba sluit om 12.10 uur de vergadering.

*LvdH*

### **12.15 tot 13.00 uur: lunch**

#### **Middagprogramma**

13.00 - 15.00 uur: Lezing van psycholoog dr. Andreas Wismeijer met als thema  
'Ik zie, ik zie wat jij niet ziet'.

Aansluitend is er gelegenheid om na te praten met een drankje en een hapje.