



JAARVERSLAG

2007

Vereniging

van

Klachtenfunctionarissen

in

Instellingen voor Gezondheidszorg

April 2008

Inhoudsopgave

Introductie

1. Verenigingsactiviteiten

- Inleiding
- 1.1 Ledenaantal
- 1.2 Het bestuur
- 1.3 Regiobijeenkomsten
- 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. Vernieuwde website
- 2.5 Artikelen

3. Beroepsontwikkelingen in het veld

- Inleiding
- 3.1 Beroepsprofiel 'Van klacht naar kracht'
- 3.2 Oprichting zorgbreed platform
- 3.3 Nieuwe Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg
- 3.4 Netwerkbijeenkomsten voor huisartsenposten
- 3.5 Netwerkbijeenkomsten kwaliteitsfunctionarissen van de ActiZ
- 3.6 Contacten met SOKG
- 3.7 Contacten met Medirisk
- 3.8 Contacten met Medilex
- 3.9 Contacten met TNO

Vooruitblik



2007

Jaar van de fundamente

Introductie

Met trots blikt het bestuur van de VKIG terug op 2007. Afgelopen jaar heeft zij de grondvesten gelegd voor het beroep én de vereniging. Zowel extern als intern heeft een professionaliseringslag plaats gevonden, met als kroon op het werk de totstandkoming van het beroepsprofiel 'Van klacht naar kracht'. Hiermee heeft de VKIG een solide basis gelegd om de klachtenopvang- en bemiddeling in de zorgsector verder te ontwikkelen en profileren.

De fundering van een gebouw is het ondergronds bouwwerk dat dient om verzakking te voorkomen. Geen fundamente worden gelegd zonder gedegen voorbereidingen. Pas als alles klopt, van het stuk grond tot de bouwtekeningen, kun je met mensen en materiaal aan de slag. In die zin spreekt het bestuur hier dan ook haar dankbaarheid uit naar haar voorgangers, die veel nuttig werk hebben verzet. De jarenlange inzet van vele leden en bestuursleden hebben de grond bouwrijp gemaakt. Indirect dragen ook zij bij aan deze mijlpaal van de VKIG.

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'. En tenslotte blikt het bestuur vooruit op 2008, want nu de basis zichtbaar is, is er geen houden meer aan: 'Hier realiseert de VKIG?'

1. Verenigingsactiviteiten

Inleiding

Het bestuur van de VKIG kwam afgelopen jaar in haar kracht door zich bewust te worden van haar vaardigheden én te schakelen op haar beperkingen. Door een toenemende daadkracht, mochten de resultaten er ook zijn. Het bestuur realiseerde ambitieuze doelen. Los zand kreeg vorm waardoor ze haar lang gekoesterde kindje, het beroepsprofiel, het daglicht kon laten zien. Daarmee zette ze zichzelf, maar vooral de vereniging, serieus op de kaart.

1.1 Ledenaantal

In 2007 maakte de vereniging een bescheiden groei door. Ze ging van 238 naar 254 leden. De nieuwe leden kwamen deels uit de Verpleeg- en Verzorgingshuissector (7) en deels uit de Ziekenhuissector (9). Meer leden brengen weliswaar meer middelen in, maar op de Algemene Ledenvergadering in november bleek uitdrukkelijk dat dit nimmer het hoofddoel is. De leden willen dat het bestuur, gegeven de beschikbare middelen, optimaal gestalte geeft aan de verenigingsdoelstellingen. Kwaliteit gaat boven kwantiteit.

1.2 Het bestuur

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. Daartoe vergaderde zij dit jaar één keer per maand. Qua bezetting kende het bestuur in 2007 een flink aantal wisselingen, met de nodige vacatures. Dit gaf onrust en tijdelijke onderbezetting. Voor haar eigen professionalisering huurde het bestuur op projectbasis een externe coach in. Jan Zandijk stond hen van juni tot en met november terzijde. Tevens was hij dagvoorzitter op de Algemene Ledenvergadering van november.

De vaste kern bestond uit:

- Betsy Hummelink (voorzitter)
- Phia de Groot (secretaris)
- Saskia Kemble (penningmeester)

Afgetreden per Algemene Ledenvergadering in april 2007 zijn:

- Juliette Defoer (bestuurslid)
- Minke Schotanus (bestuurslid)
- Anneke Kole (bureaumedewerker)
- Anne-Marie van Kessel (bestuurslid)

Toegetreden per Algemene Ledenvergadering in april 2007 zijn:

- Irma Mistrate Haarhuis (bestuurslid)
- Margriet Kisner (bureaumedewerker)

Aangemeld en te benoemen bij de Algemene Ledenvergadering in april 2008 is:

- Kaat Vink (bestuurslid)

Na haar aftreden nam Anne-Marie van Kessel tot 1 januari 2008 de coördinatie van diverse projecten voor Service aan de Leden op zich. In december nam het bestuur nog eens informeel afscheid van haar. Ook Paula van de Sande heeft zich in 2007 meer dan buitengewoon ingezet voor de vereniging.

Bij de volgende ledenvergadering in april 2008 zal het bestuur naar verwachting weer voltallig zijn, zij het dat ze sterker vertegenwoordigd is door de Verpleeg- en Verzorgingshuissector (4 bestuursleden) dan door de Ziekenhuissector (1 bestuurslid). Hier is ze zichzelf bewust van. Een overzicht van de aandachtsgebieden van elk bestuurslid is terug te vinden op de website onder Leden/Bestuursinformatie.

1.3 Regiobijeenkomsten

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. De vereniging biedt ook hierin ondersteuning.

In 2007 kwamen in een regiobijeenkomst in ieder geval 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, en natuurlijk was het ook dé plek om kritisch mee te denken met het beroepsprofiel. Uit de jaarverslagen van de regio's bleek dat de opkomst, animo en organisatie onderling sterk verschillen. Een overzicht van de regio's en hun verslagen is terug te vinden op de website onder Leden/Regio-informatie.

1.4 Algemene Ledenvergaderingen



Afgelopen jaar kende de VKIG twee Algemene Ledenvergaderingen. De eerste vond plaats op 20 april in het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis te Woerden en de tweede op 15 november in het Meander Ziekenhuis, locatie Elisabeth te Amersfoort.

In april kreeg het bestuur, naast de gebruikelijke goedkeuring voor haar doen en laten, het groene licht van de leden voor het voltooien van het voorgestelde beroepsprofiel. In november werd dit beroepsprofiel officieel aan de leden gepresenteerd en uitgedeeld.

Daarnaast keurde de vergadering in november ook een verdubbeling van de contributie goed, gekoppeld aan de daarbij behorende ambitieuze plannen.

Tot slot peilde het bestuur in november de wensen van de leden aan de hand van stellingen. In beide vergaderingen zat een blok inspiratie en/of vermaak.

2. Interne service aan de leden

Inleiding

In 2007 ondersteunde de VKIG haar leden actief in hun individuele professionele ontwikkeling door naast de bovengenoemde regiobijeenkomsten, ook lokale workshops aan te bieden, hulpmiddelen beschikbaar te stellen en de leden van relevante informatie binnen het vakgebied te voorzien. Het bestuur zocht tevens naar wegen om in de toekomst naast een regionale ook een landelijke kruisbestuiving tussen de leden plaats te laten vinden en zette daarin de eerste stappen.

2.1 Themabijeenkomsten op locatie

In 2006 bleek bij de leden reistijd en -afstand mede bepalend zijn voor deelname aan VKIG activiteiten. Op basis daarvan besloot het bestuur om in 2007, bij wijze van pilot, de scholingsactiviteiten regionaal aan te bieden: 'thema op locatie'. Het werd de workshop 'geweldloze communicatie'.

De eerste vond plaats op de Algemene Ledenvergadering van april in Woerden. Daarna volgden nog workshops in Assen, in Roosendaal en in Utrecht. Anne-Marie van Kessel coördineerde deze bijeenkomsten, die allen volgeboekt waren. De deelnemers waren enthousiast en bestonden deels uit leden die niet op regiobijeenkomsten of ledenvergaderingen komen. Al met al kan de pilot geslaagd genoemd worden en in 2008 zullen andere thema's op vergelijkbare wijze worden aangeboden.



2.2 Klachtenspel

Het bestuur schafte in de categorie 'tools voor klachtenfunctionarissen', het klachtenspel aan. Een aantal regiotteams testte het uit tijdens hun bijeenkomsten. Ieder lid kan het klachtenspel vrijblijvend lenen en voor zijn/haar werk inzetten.

2.3 FWG-toetsing

Om leden ook arbeidsvoorwaardelijk te ondersteunen, legde het bestuur afgelopen jaar contacten met Toon de Vos, een onafhankelijk FWG-expert. De pilot was geslaagd en in de toekomst kunnen VKIG leden hun functiebeschrijving en/of hun functie-indeling tegen een geringe vergoeding door hem laten toetsen. Hiermee krijgen de leden een referentiekader om ook bij hun werkgever in hun kracht te staan.

2.4 Vernieuwde website

In 2007 trof het bestuur voorbereidingen voor een vernieuwde website. Het bestuur beoogt een eigen dynamisch digitaal platform, waarin leden en bestuur snel en interactief actuele informatie kunnen uitwisselen. Dit wordt tevens het professionele visitekaartje naar de buitenwereld. Het bestuur huurde hiervoor externe expertise in, te weten Carola Rossing (inspirator), Eyecab Communicatie Adviesbureau te Nijmegen (vormgeving en teksten) en Korpadi Indesign te Kortenhoeve (ict). Anne-Marie van Kessel coördineerde deze make-over.

2.5 Artikelen

Het bestuur besloot tevens om naast de site ook andere journalistieke middelen in te zetten. Met artikelen wilde ze zowel extern de vereniging beter profileren als intern de leden meer en vaker informeren. In 2007 schreef coach en tekstschrijver Carola Rossing drie artikelen voor de VKIG. Ze bracht de beroepsontwikkeling in kaart, deed verslag van een aantal belangrijke Haagse ontwikkelingen en legde de interne sfeer op de Algemene Ledenvergadering van 15 november vast.

3. Beroepsontwikkelingen in het veld

Inleiding

2007 was een uitermate actief jaar betreffende profilering van de vereniging en het aangaan van samenwerkingsverbanden. Het SOKG expertisecentrum was dit jaar haar belangrijkste partner. Na voltooiing van het beroepsprofiel richtte het bestuur samen met andere partijen een zorgbreed platform op ter verdere professionalisering van de klachtenopvang- en bemiddeling. In de Haagse politiek liet de VKIG ook van zich horen, evenals bij verschillende symposia en netwerkgroepen.

3.1 Beroepsprofiel ‘Van klacht naar kracht’

Allereerst en bovenal kwam dit jaar het beroepsprofiel voor de klachtenopvang en -bemiddeling in de zorgsector tot stand. Een werkcommissie van de VKIG heeft in samenwerking met het SOKG, heel wat zweet en tranen gestopt in de totstandkoming hiervan. De leden keurden op de Algemene Ledenvergadering in april de basisversie goed. In november kon het officiële document uitgereikt worden. ‘Van klacht naar kracht’ werd zodanig goed ontvangen, dat het meteen een aantal deuren voor samenwerking opende.

3.2 Oprichting zorgbreed platform

In december 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.

3.3 Nieuwe Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg

De conceptwet van de toekomstige Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg die in 2010 ingaat, bleek tegenstrijdig te zijn met de visie van de VKIG. Paula van de Sande gaf namens de VKIG in het najaar een tegengeluid op het symposium van de KNMG en op een expert meeting van het Ministerie van VWS. Daarnaast bekrachtigde het bestuur dit in een brief naar Minister Klink, met een afschrift naar de vaste Kamercommissie van de Tweede Kamer, waarbij ze werd uitgenodigd voor een gesprek op het Ministerie van VWS om haar visie toe te lichten.

3.4 Netwerkbijeenkomst voor huisartsenposten

In november organiseerde Anne-Marie van Kessel een netwerkbijeenkomst voor medewerkers van huisartsenposten die zich met klachtenopvang en -bemiddeling bezighouden. Het doel was om zicht te krijgen op de vragen die in deze sector rondom dit thema leven. Daarnaast vonden verkenningen plaats om wederzijds te onderzoeken welke rol de VKIG hierin naar de toekomst toe zou kunnen vervullen.

3.5 Netwerkbijeenkomst voor kwaliteitsfunctionarissen van de ActiZ

Phia de Groot hield namens de VKIG een presentatie over de professionalisering van klachtenopvang en -bemiddeling. Dit was in een bijeenkomst voor kwaliteitsmanagers van ActiZ, een overkoepelend orgaan ten behoeve van de Verpleeg- en Verzorgingstehuizen. Ook met ActiZ beoogt de VKIG in 2008 de samenwerking op enigerlei wijze verder vorm te geven.

3.6 Contacten met SOKG

Bij de voorbereiding en ontwikkeling van het product ‘thema op locatie’ had Anne-Marie van Kessel namens het bestuur intensief contact met de SOKG. Dat leidde eind 2007 tot een samenwerkingsovereenkomst tussen het bestuur en de SOKG. Dit houdt in dat de VKIG de komende jaren gebruik zal maken van de expertise van de SOKG, die de organisatie van ‘thema op locatie’ zal uitvoeren. Eind komend jaar zal de eerste serie geëvalueerd worden.

3.7 Contacten met Medirisk

Al jaren heeft de VKIG contacten met Medirisk, een verzekeraar van medische aansprakelijkheid in de algemene ziekenhuizen. Preventie van schade staat bij MediRisk hoog in het vaandel. In de bij hen aangesloten ziekenhuizen steunen ze ontwikkelingen die schadeclaims kunnen voorkomen. De VKIG en haar leden dragen in hun beroepsuitoefening bij aan de preventie van schade. Daarom sponsort Medirisk activiteiten van de VKIG. In 2007 besteedde het bestuur het sponsorgeld aan het drukken van het beroepsprofiel en de aanschaf van het klachtenspel.

3.8 Contacten met Medilex

Afgelopen jaar hield Anne-Marie van Kessel namens de VKIG op twee Medilex congressen een presentatie. Een ander VKIG lid deed dit namens haar werkgever. Medilex organiseert studiedagen en congressen op het terrein van zorg en welzijn en VKIG-leden kunnen deze met korting bijwonen.

3.9 Contacten met TNO

Het klachtenspel dat de VKIG dit jaar aanschafte, heeft TNO oorspronkelijk voor het bedrijfsleven ontwikkeld. Hiermee wilde ze goed klachtenmanagement organisatiebreed inzichtelijk maken en bevorderen. De VKIG wil dit basisconcept met TNO verder uitdiepen en doorontwikkelen, om een klachtenspel voor de zorgsector te ontwerpen. Daartoe werden namens het bestuur afgelopen jaar de eerste verkennende gesprekken gevoerd.

2008

Hier realiseert de VKIG

Vooruitblik

Terugkijkend was 2007 een heftig maar zeer succesvol jaar voor de VKIG.

De competentieontwikkeling binnen het bestuur vond zijn weerklank in de totstandkoming van het beroepsprofiel 'Van klacht naar kracht' en in nieuwe samenwerkingsverbanden. Nu de basis van de beroepsuitoefening is gelegd, kan de vereniging haar 'pand' laten verrijzen.

Het bestuur bouwt in 2008 dan ook verder aan een gastvrije en toegankelijke plek voor vele partijen in de zorg, met een open en transparante uitstraling. De contacten die in 2007 zijn opgestart, zoals die met de huisartsenposten en met ActiZ, vragen om verdere uitdieping. Ook andere sectoren wil het bestuur benaderen om samen de krachten te bundelen. Te denken valt onder andere aan de gehandicaptenzorg en de ambulanceposten.

Aan de politieke ontwikkelingen in Den Haag neemt de VKIG proactief deel en via het in 2007 opgerichte platform professionalisering geeft zij in 2008 het beroep klachtenopvang en – bemiddeling een grotere naamsbekendheid.

Het pand zal dus verschillende ruimtes kennen, die nauw op elkaar afgestemd worden.

Komend jaar wil het bestuur zich echter vooral op haar bewoners, de VKIG leden richten. Zij moeten zich in het pand thuis voelen, er tot rust kunnen komen en geïnspireerd worden: 2008 wordt hún jaar.

Het bestuur onderzoekt hoe ze bloeiende vormen van contact met en in de regio's kan scheppen en faciliteren. De website - met forum - is af en wordt hét communicatieve platform van de vereniging. Projectcoördinatoren brengen projecten dichterbij de leden. Deelname en betrokkenheid wordt aangemoedigd.

En natuurlijk geeft het bestuur de activiteiten die in 2007 zijn opgestart serieuze opvolging, zoals de ontwikkeling van het klachtenspel voor de zorgsector, de FWG service en de 'thema's op locatie'. Wat dit laatste betreft vinden komend jaar drie bijeenkomsten tegen kostprijs plaats, op drie verschillende locaties in het land.

Om bij de beeldspraak te blijven: zorg voor de uitstraling van het pand en haar bewoners alleen is niet genoeg. Ook het fundament vraagt aandacht nu de basis van het pand - het beroepsprofiel - zo duidelijk zichtbaar is en haar populatie wijzigt. Daarom zal het bestuur in de nabije toekomst de statuten en het huishoudelijk reglement van de vereniging kritisch onder de loep nemen, zodat mét de leden gezorgd kan worden dat dit fundament voldoende draagkracht houdt voor de komende jaren. Of hier in 2008 al mee gestart kan worden is de vraag.

De VKIG bouwt dus aan de toekomst. Aan een professioneel trefpunt, dat duidelijk zichtbaar is voor de buitenwereld. Aan een plek waar haar leden goed gedijen en thuiskomen in hun beroep. Het is haar uitdrukkelijke wens dat in de komende jaren vele wegen van en naar deze plek mogen leiden.