



## **Missie- en Visiedocument van de Stichting van Klacht naar Kracht voor medici**

### **Missie:**

De Stichting van Klacht naar Kracht wil de *professional performance*<sup>1</sup> en het welzijn van alle artsen in Nederland verwikkeld in een klachten- of calamiteitenprocedure, of na een heftige gebeurtenis, bevorderen. *Peer support* is onmisbaar in de verbetercyclus na een incident<sup>5</sup>.

De Stichting is volledig onafhankelijk. Het bestuur heeft geen enkel financieel voordeel door haar bestuursactiviteiten en ontvangt geen vergoedingen. De Stichting heeft een Raad van Toezicht waaraan het bestuur verantwoording aflegt. Kernwaarden van de Stichting zijn verbinding, solidariteit, (zelf--)compassie en transparantie.

### **Visie:**

#### **Faciliteren van begeleiding**

De Stichting heeft tot doel dat elke arts verwikkeld in een klachten- of calamiteitenprocedure of na een ingrijpende gebeurtenis op het werk onafhankelijke begeleiding binnen handbereik heeft, met absolute geheimhouding naar derden, via één portaal. De Stichting faciliteert de begeleiding voor de arts (van *peer support* tot *coaching*). Juridische bijstand verleent de Stichting niet.

Door het faciliteren van begeleiding beoogt de Stichting enerzijds schade aan de gezondheid en geestelijk welzijn van de arts te voorkomen. Anderzijds beoogt de Stichting bevordering van professionele en persoonlijke groei door het organiseren van intercollegiale steun, opdat de arts optimaal kan delen, reflecteren en leren. Centraal in de begeleiding staan het procesdenken volgens het Kenschema<sup>2</sup> en de Leercirkel van Kolb<sup>3</sup>. Hierbij leert en groeit men middels het doorlopen van een aanvaardings- en bewerkingsproces. Persoonlijke geraaktheid van de betrokken artsen kan dat proces uitdagend maken.

De Stichting faciliteert scholing en begeleiding voor de arts -zo mogelijk geaccrediteerd- gericht op het overdragen van kennis en 'best practices' ten aanzien van de klacht- of calamiteitenprocedure of de heftige gebeurtenis. Deze scholing en begeleiding ontvangt de arts op het moment dat hij of zij hiermee wordt geconfronteerd. Daarnaast worden ondersteunende communicatietechnieken en psychologische concepten aangeboden die de arts tijdens en na de procedure zelf kan toepassen.

### **Verbetering en innovatie van bestaande begeleidingsvormen**

De gewenste begeleiding van artsen omvat onder meer juridische, tuchtrechtelijke, medisch-technische, morele, emotionele, sociale en persoonlijke aspecten. Deze verschillende aspecten grijpen in elkaar. De Stichting heeft als visie om één loket te realiseren waar de arts op een integrale wijze op maat begeleid kan worden, met als oogmerk de patiëntveiligheid, het welzijn van de arts én de *professional performance*.

De Stichting streeft naar de inzet van *bottom-up* en *evidence based* begeleidingsvormen waarbij (zo mogelijk) in *pilot*-vorm onderzoek wordt gedaan naar de effecten van deze begeleiding. De Stichting richt zich hierbij op (onder andere) thematische intervisie, individuele coaching en supervisie, *peer-to-peer support*, de Bijsluiter en de Peer Support telefoonlijn. Ook het calamiteitenonderzoek wordt verder geoptimaliseerd en gestandaardiseerd.

De Stichting ziet in zorginstellingen, beroepsorganisaties, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Medisch Tuchtcolleges, klachtenfunctionarissen, advocaten en patiëntenverenigingen belangrijke partners om innovatie en verbetering van de begeleiding van artsen mogelijk te maken. De Stichting beoogt dan ook om vóór 2023 met zoveel mogelijk relevante partijen een samenwerkingsrelatie tot stand te brengen; zonder onafhankelijkheid te verliezen.

Het bestuur van de Stichting zet zich in om in het najaar van 2022 of 2023 een symposium te organiseren waar alle succesvolle pilots, verbeteringen en ideeën worden gedeeld en geëvalueerd.

### **Visievorming ten aanzien van wet- en regelgeving**

De Stichting ontwikkelt in samenwerking met deskundigen een visie op aanvullende maatregelen en/of mogelijke aanpassingen in regelgeving en

procedures rond klachten en calamiteiten. Dit ter ondersteuning van de beklagde arts (*second victim*) én de klagende patiënt (*first victim*).

### **Kenniscentrum**

De Stichting bouwt aan een onlinebibliotheek. Hier verzamelen we relevante artikelen en boeken die we ook publiceren op onze website, of op verzoek aan een deelnemer toesturen.

### **Kraanvogelfonds voor medici**

De Stichting spant zich in om de begeleiding voor de betrokken artsen, in één pakket met de rechtsbijstandsverzekering, te laten vergoeden. Daar heeft tot nu toe geen verzekeraar oren naar.

De Stichting richtte dit najaar (2020) het 'Kraanvogelfonds voor medici' op. Het Kraanvogelfonds financiert het vangnetsysteem en expertisecentrum van de Stichting. Het systeem is gebaseerd op solidariteit tussen artsen onderling - *peer to peer*.



Het fonds wordt gevoed door de deelnemers en door donaties of legaten aan de Stichting.

Voor een kleine driejaarlijkse financiële bijdrage (90 euro, aftrekbaar als beroepskosten) kan elke arts in Nederland deelnemer van het fonds worden. Uit het fonds wordt voor de deelnemers kortdurende begeleiding vergoed. Het organiseren van de begeleiding en het realiseren van verschillende initiatieven, zoals in dit Visiedocument verwoord, worden ook uit het fonds gefinancierd. De Peer Support telefoonlijn is voor deelnemers gratis toegankelijk.

Tevens kunnen instellingen zich tegen vergoeding abonneren op de Peer Support telefoonlijn. Het doel is om deze steunlijn tegen vergoeding te laten bemannen. Het is nu nog vrijwilligerswerk. Eerst moet ons fonds voldoende buffer creëren.

Er wordt begeleiding aangeboden door een deskundige en op het onderwerp uitmuntende *peer*, uit het netwerk van de Stichting. Zij begeleiden artsen op eigen verantwoordelijkheid als zelfstandige (zzp-er) en zijn zelf volledig aansprakelijk voor hun begeleidingswerk. De Stichting aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de begeleiding.

Eind van het jaar (2020) beginnen we de branding van het fonds en het nieuwe beeldmerk. Tegelijkertijd werken we aan een campagnestrategie om het Kraanvogelfonds voor medici onder de aandacht te brengen van alle artsen in Nederland. Het beeldmerk van de kraanvogels wordt ook het nieuwe logo van de Stichting van Klacht naar Kracht.

De kraanvogel <sup>4</sup> staat symbool voor de kernwaarden van onze Stichting: Verbinding, (zelf-)Compassie, Solidariteit en Transparantie.

- 1) 'Professional Performance, tussen tijd en technologie, van artsen' door Kiki Lombarts hoogleraar professional performance AMC
- 2) Kenschema: Niet kennen-Ontkennen-Verkennen-Herkennen-Bekennen-Aanvaarden-Bewerken-Integreren
- 3) David A. Kolb is een leerpsycholoog en pedagoog uit de Verenigde Staten die zich met name richt op ervaringsgericht leren. Hij is bekend geworden door zijn theorie m.b.t. leerstijlen en de leercyclus. Kolb behaalde zijn master en Ph.D in sociale psychologie aan de Harvard-universiteit
- 4) Kraanvogels maken al eeuwenlang indruk op mensen. Ze hebben voor veel culturen een symbolische waarde. Kraanvogels zouden de boodschapper zijn van vrede, geluk, symbool van wijsheid, gezondheid, loyaliteit en een lang leven. De kraanvogel is ook het symbool voor loyaliteit en goedheid. Kraanvogels die een paar hebben gevormd blijven hun leven lang bij elkaar. Zij zoeken elkaars gezelschap en kunnen grote troepen vormen.
- 5) Peer Support, onmisbaar in de verbetercyclus na een incident M.P. Heringa e.a. in Perspectief, NTVG jaargang 164, nummer 14, 3 april 2020