



JAARRAPPORTAGE
VAN DE
KLACHTENFUNCTIONARIS
VOOR IRISZORG

Quasir Klachtenbemiddeling
Ernst ter Linden

Februari 2025

Klachten 2024

Waar communicatie is, kan onduidelijkheid ontstaan. Want, waar gehakt wordt, vallen spaanders. Maar waar een wil is om eruit te komen, is een weg. De weg van de klachtenregeling. Het streven is om klachten adequaat en snel op te pakken (binnen twee werkdagen) en waar mogelijk ruimte te geven voor gevoelens van onvrede en gevoelens van onrecht. Het is niet de bedoeling deze gevoelens bij de klager weg te nemen, maar bruikbaar te maken voor de mogelijke etappes die nog volgen. Het doel van een klachtbehandeling kan zijn de relatie tussen klager en aangeklaagde te herstellen. Dit is echter geen vereiste.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten.

Bij een **melding** wil men dat de organisatie op de hoogte is en verwacht de cliënt geen reactie in de vorm van een gesprek of bemiddeling. Dit omdat cliënt het bijvoorbeeld voor hemzelf niet meer relevant vindt, maar hij wel wil dat het geregistreerd wordt om in de toekomst soortgelijke situaties te voorkomen. Bij een **klacht** verwacht de cliënt een reactie. Klager en beklagde(n) worden betrokken in de behandeling van de klacht door hoor en wederhoor toe te passen en partijen met elkaar in contact te brengen. Partijen worden op de hoogte gehouden van de afhandeling.

In de jaren dat de KF werkzaam is in het veld van klachten, kwesties en meningsverschillen is naar de mening van KF maar één ding een rode draad en dat is dat er geen rode draad is. Er is wel eens een opvallende afdeling of kwestie die klachten geeft (verhuizing naar het Neboklooster, maatregelen m.b.t. rookvrij maken van de instelling) maar dat is zeer waarschijnlijk een oprisping en geen blijvend probleem.

Bejegening door een professional als onderwerp van een klacht van een client zal altijd zichtbaar opvallen in de klachtencijfers. Logischerwijs is er bij elke relatievorm, in deze die van client – verzorger, een moment van communicatiestoring, wrijving, onduidelijkheid en/of een andere reden dat maakt dat er een klacht ontstaat. Cliënten die van de professionals van IrisZorg ondersteuning behoeven hebben allemaal een eigen geschiedenis, belang, hulpvraag en insteek. Zij hebben allemaal hun eigen ondersteuning nodig. In het werkveld waar personen ondersteuning behoeven van professionals en er dus sprake is van veel persoonlijk contact, is het onvermijdelijk dat belangen, wensen en ideeën van betrokkenen niet altijd geheel overlappen.

De afgelopen twee jaar geven de cijfers aan dat de meerderheid van de klachten in het eerste half jaar naar voren komen. Q3 en Q4 zijn in 2023 en 2024 duidelijk minder druk in aantallen. In Q3 zijn er 12 klagers geweest. In vergelijking met hetzelfde kwartaal in 2023 is dit niet opvallend, het waren er in dat jaar 15. Vergelijkbaar met de jaren 2021 (36) en 2022 (36) is er in dit kwartaal een duidelijke daling van klachten. Ook in Q4 zijn er 12 klagers geweest en in vergelijking met 2023 Q4 (10) is dit niet opvallend. Of dit structureel doorzet is koffiedik kijken. En of er een reden voor te bedenken is dat dit nu twee jaar zo is, kan nu nog niet gezegd worden. Vraag is of dat überhaupt te duiden valt.

Aantal van nr	Kwartaal				
Indiener	1	2	3	4	Eindtotaal
cliënt	32	29	12	11	84
overig		1		1	2
partner		1			1
Eindtotaal	32	31	12	12	87
Aantal van nr	Kwartaal				
Middel	1	2	3	4	Eindtotaal
email	14	9	4	4	31
klachtenformulier	5	6	1	1	13
telefoon	12	16	7	5	40
Secretariaat	1			2	3
Eindtotaal	32	31	12	12	87

Onderwerp van de klacht						
Aantal van nr	kwartaal					
onderwerp klacht	1	2	3	4	Eindtotaal	
behandeling/zorg	7	7	3	1	18	
bejegening	12	9	3	4	28	
organisatie	3				3	
financiën		1	1		2	
communicatie	4	3	3		10	
overig	3	6		1	10	
gedwongen vertrek/schorsing			1	1	2	
facilitair	1	3		4	8	
onbekend		1	1	1	3	
privacy	2	1			3	
Eindtotaal	32	31	12	12	87	

Aantal van nr	kwartaal					
zorgsoort	1	2	3	4	Eindtotaal	
beschermd wonen	9	11	2	5	27	
opvang	9	8	2	3	22	
ambulant	8	6		1	15	
(poli)kliniek	5	2	5	2	14	
Werk & Activiteiten	1	1	1		3	
onbekend		2	2	1	5	
Eindtotaal	32	30	12	12	86	
Aantal van nr	kwartaal					
functie	1	2	3	4	Eindtotaal	
overig/onbekend		1	4	2	7	
behandelaar/arts	6	6	3	2	17	
coördinator zorg	13	15	3	3	34	
begeleider	10	6	2	5	23	
Clientenraad	3				3	
onduidelijk		2			2	
Eindtotaal	32	30	12	12	86	
Aantal van nr	kwartaal					
resultaat	1	2	3	4	Eindtotaal	
melding	4	1	1	2	8	
in behandeling		6	2		8	
onbekend	6	6	2	3	17	
niet tevreden	2				2	
tevreden/opgelost	17	16	4	6	43	
ingetrokken	3	1	3	1	8	
Eindtotaal	32	30	12	12	86	
Klachten per locatie						
Aantal van nr	kwartaal					
locatie b	1	2	3	4	Eindtotaal	

Doetinchem	4	2	1	0	7	
Arnhem	7	10	3	3	23	
Nijmegen	8	10	5	2	25	
Deventer	1	1	1	4	7	
Tiel	4	1		2	7	
Beekbergen	1				1	
Zevenaar	2				2	
Ede	2				2	
Wolfheze	1	1			2	
Lelystad	2	4		1	7	
onbekend		1	2		3	
Eindtotaal	32	30	12	12	86	

Aanbevelingen

- Het is geven en nemen! Neem een klacht serieus. Neem een klager serieus. Neem de tijd. En geef de ruimte aan klager om zich te uiten. Het gebruik van 'sterke woorden' hoort (ook) bij het ongenoegen en is soms essentieel om te horen: zo kun je als professional achterhalen waar het hem in zit. Als je de deksel erop doet in de fase dat de sterke woorden net vloeien of hoorbaar aan komen rollen, is de kans groot dat de boel (verder) escaleert. En krijg je de deksel op de neus (of op een ander lichaamsdeel). Wees dus niet bang voor harde taal: dat is ook taal en dus communicatie.
- Draag zorg voor een goede overdracht in de vakantieperiode en bij een tijdelijke vervanging om een andere reden. Cliënten ervaren soms onduidelijkheid en daarmee soms angst (vaak geuit door boosheid) waardoor ze contact leggen met anderen (soms KF) om hun onduidelijkheden en vragen mee door te nemen. Wees dus duidelijk welke zorg en met welke mate deze zorg geleverd kan worden in de periode dat er vervanging is. Een klacht in dit soort situaties is bijvoorbeeld geweest dat er door vervanging niet gehouden wordt aan de afspraak tussen behandelaar en cliënt. De ontevredenheid van klagers komt voort uit onzekerheid, angst en verbolgenheid over de overdracht die heeft plaatsgevonden of in hun ogen niet heeft plaatsgevonden. Dit speelt merendeel op in de gevallen waar het gaat om voorschrijven, verstrekken en aanpassen van medicatie.
- Aangezien naastbetrokkenen niet zomaar het recht van klacht hebben in de klachtenregeling van IrisZorg, kunnen zij ervaren dat ze niet mee mogen denken en praten rondom de zorg voor een persoon waar zij om geven. Dat is lastig en voelt wellicht frustrerend. Het is in situaties humaan en vol zorg als IrisZorg naastbetrokkenen zoveel mogelijk in het proces probeert in te passen en hen een rol probeert te geven in het

meedenken en meewerken in de zorg. Vele handen maken licht werk en het kan toch de bedoeling zijn dat het netwerk in het leven van cliënten betrokken blijft?