



Klachtenrapportage IrisZorg

Jaarverslag 2023

Quasir Klachtenbemiddeling
Ernst ter Linden

Februari 2023

Inleiding

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de klachten die werden ingediend door en/of namens cliënten van IrisZorg bij de Klachtenfunctionaris (hierna KF) in 2023.

De onafhankelijke klachtenbemiddeling wordt uitgevoerd door de KF die gedetacheerd is vanuit Quasir, een onafhankelijk expertise centrum op het gebied van klachtenbemiddeling, calamiteitenonderzoek en vertrouwenspersonen.

Het doel van de klachtenbehandeling door een klachtenfunctionaris is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing (Wkkgz art 16, lid 2). De onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris, het aanzien van onafhankelijkheid, het optreden als procesbegeleider en niet als zorginhoudelijke deskundige, zijn cruciale kenmerken van de functie. Het streven is om klachten adequaat en snel op te pakken (binnen twee werkdagen contact) en waar mogelijk gevoelens van onvrede en gevoelens van onrecht bij de klager weg te nemen en de relatie tussen klager en aangeklaagde te herstellen.

De inzet van een KF bij een klacht voornamelijk gericht op:

- individuele genoegdoening (het wegnemen van onvrede en gevoelens van onrecht bij de klager).
- herstel van de relatie tussen klager en beklaagde(n), voor zover dit mogelijk en wenselijk is.
- leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van IrisZorg. Door het systematisch verzamelen van klachten en signalen kunnen verbeterpunten en fouten worden blootgelegd. Hierop kunnen kwaliteit verbeterende acties worden ondernomen.

IrisZorg stimuleert klagers om hun onvrede kenbaar te maken aan degene die de klacht en onvrede veroorzaakt of aan diens leidinggevende. Als dit naar oordeel van de klager niet voldoende oplevert, of wanneer de klager om een andere reden niet in contact kan of wil komen met de betrokkene, kan de klager een klacht indienen bij de KF.

De KF moet de klager waar mogelijk voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en helpen met bemiddelen: alles gericht op een oplossing waar partijen mee uit de voeten kunnen. Een KF moet voldoende onpartijdig en onafhankelijk zijn.

Als bemiddeling door een KF niet lukt of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De cliënt kan het geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie. IrisZorg is aangesloten bij een Geschilleninstantie.

Melding of klacht

Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten.

Bij een **melding** wil men dat de organisatie op de hoogte is en verwacht de klager geen

reactie. Dit omdat klager het bijvoorbeeld voor hemzelf niet meer relevant vindt, maar hij/zij wel wil dat het geregistreerd wordt om in de toekomst soortgelijke situaties te voorkomen. Bij een **klacht** verwacht de klager een reactie en worden klager en beklagde(n) meegenomen in de stappen van de klachtenprocedure en op de hoogte gehouden van de afhandeling. Dit zegt niets over de 'zwaarte' van een klacht. De klager bepaalt. Uit onderzoek blijkt dat mensen die een melding doen of een klacht indienen, aangeven dat zij dit, onder meer, doen om te voorkomen dat anderen overkomt wat hen is overkomen.

Het jaar 2023

Op de bladzijden 5, 6, 7 en 8 staan de kwartaal- en jaarcijfers van de klachten in tabellen genoemd. De pagina's 3 en 4 geven de bijbehorende uitleg waar nodig.

Klagers en klachten

Het aantal klachten over het jaar 2023 is 73 en deze zijn afkomstig van 69 unieke klagers. Het aantal klachten is hoger dan het aantal klagers. Een klager kan namelijk meerdere klachten hebben over verschillende onderwerpen. 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. En door dit persoonlijk contact is het onderwerp 'bejegening' de meest voorkomende. Hieraan is niets nieuws en niks schokkends.

Dit jaar zijn er 4 'veelklagers'. Dit zijn cliënten die meerdere keren per jaar aan de bel trekken. Of met een nieuwe klacht of met een eerdere klacht waarvan zij ervaren dat het (voor hen) nog niet opgelost is of onduidelijk is wat er vanuit Iriszorg is opgepakt en veranderd.

Opvallendheden:

In vergelijking met de jaren hiervoor is opmerkelijk hoeveel lager het aantal klagers dit jaar is. Dit is het derde jaarverslag van ondergetekende voor Iriszorg. Bij de overdracht en gesprekken met de vorige KF voor Iriszorg werden aantallen genoemd (en dit kwam ook naar voren in de rapportages uiteraard) van 125 tot 135 klachten per jaar. Vorig jaar al was het aantal klagers een stuk lager dan die gemiddeld 130, namelijk 110. Die daling heeft zich nu doorgezet naar 2023, maar dan veel forser. Het lijkt nog te vroeg om te spreken van een trend, maar wellicht mogen we rekening houden met een hoeveelheid klagers dat bij de KF terecht komt, dat aanzienlijk lager ligt dan eerder.

Een van de redenen voor deze forse daling die KF kan bedenken is dat een klacht eerder wordt opgepakt dan de jaren ervoor. En als dat zo is, kan dat 'eerder' door verschillende omstandigheden gebeuren:

- Klagers hebben (op sommige plekken) binnen Iriszorg meer vertrouwen om kwesties bespreekbaar te maken. De klacht wordt door klager eerder gemeld bij begeleider, afdeling of medeclient waar een client moeite mee heeft.

- De klacht wordt in een eerder stadium gesignaleerd door de organisatie. En opgepakt. Er is wellicht meer vertrouwen bij medewerkers dat een klacht (kwestie, ongenoegen, ruzie) door de organisatie bespreekbaar kan worden gemaakt.
- Klachten en mogelijkheden tot klagen worden besproken in cliëntenvergaderingen, huiskamer-overleggen (HKO's) en dat soort bijeenkomsten.

(Zie voor de laatste twee punten een aansluitende opmerking bij 'Aanbevelingen')

Een andere stap dat is opgevallen, meer voortkomend uit het feit dat het voor deze KF bij IrisZorg de eerste keer is, is dat er dit jaar één klacht door een client naar de Geschilleninstantie is gebracht. Client heeft wel contact gehad met de KF en is na informatie en ondersteuning van KF zelf in gesprek gegaan met IrisZorg. Dit contact heeft geleid tot een communicatie tussen advocaten. Door ontevredenheid over de reactie van IrisZorg heeft client contact gezocht met KF. Deze heeft haar doorverwezen naar de Geschilleninstantie. Wanneer een client en de zorgverlener er na een klachtenprocedure niet samen uitkomen, wanneer de client dus niet tevreden is met de oplossing en/of het antwoord, is er sprake van een geschil. De client kan klacht voorleggen aan een Geschillencommissie zorg. IrisZorg is verplicht aangesloten bij de geschilleninstantie Zorg.

Geen opvallendheden:

In de jaren dat de KF werkzaam is in het veld van klachten, kwesties en meningsverschillen is er naar de mening van KF één ding een rode draad: dat is dat er geen rode draad is. Individuen die van de professionals van Iriszorg ondersteuning behoeven hebben allemaal een eigen geschiedenis, belang, hulpvraag en insteek. Zij hebben allemaal hun eigen ondersteuning nodig.

Er is dit jaar ook geen opvallende uitsteker als het gaat om locatie of afdeling. Waar eerder De Huls en in dat verlengde het Neboklooster opvielen door het aantal klagers dat met die locaties van doen had, nu is er dit jaar geen cijfer wat opvalt.

Dit jaar heeft KF 1 naastbetrokkene doorgestuurd naar de medewerker van de Landelijke stichting familievertrouwenspersoon (LSFVP).

In het reglement van Iriszorg is de klager:

- Een cliënt; je bent cliënt van Iriszorg als je ingeschreven staat bij IrisZorg.
- Een nabestaande: je bent nabestaande van een cliënt van IrisZorg als je diens wettelijk erfgenaam bent.
- Een vertegenwoordiger: je bent vertegenwoordiger van een cliënt van IrisZorg als dit juridisch vastgelegd is of je als zodanig door de cliënt bent aangewezen.

De aangeklaagde is degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

Eerdere jaren waren er meer naastbetrokkenen die aan de bel trokken bij KF. Er is met deze hoeveelheden aan personen niet echt te spreken van een sterke daling of opvallende

verandering, maar het kan zijn dat naastbetrokkenen nu eerder de weg weten naar de juiste persoon dan eerdere jaren.

Er zijn altijd klachten van personen waar een kennelijk achterliggende psychiatrische problematiek erg aan de oppervlakte meespeelt. En waar KF om die reden geen (goed) contact mee kan leggen. Het is voor KF in 3 gevallen ondoenlijk gebleken klager op een adequate, professionele en goede manier bij te staan.

Of klachten van personen die in het moment van boosheid contact met KF zoeken, maar niet in de gelegenheid (willen/kunnen) zijn om de draad met KF op te pakken. Zij blijken na herhaaldelijk pogen per mail en/of telefonisch door KF niet te contacteren of te achterhalen. In 2023 is dat in 2 gevallen gebeurd. Of niet gebeurd, het is maar hoe je het bekijkt.

De cijfers

Aantal van nr	Kwartaal				
Indiener	1	2	3	4	Eindtotaal
cliënt	24	19	15	10	68
ouder	1				1
overig	1				1
partner	1				1
(leeg)	2				2
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Aantal van nr	Kwartaal				
Middel	1	2	3	4	Eindtotaal
brief			1		1
email	7	6	6	3	22
klachtenformulier	5	2	5	1	13
telefoon	16	11	3	6	36
(leeg)	1				1
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Aantal van nr	Kwartaal				
Onderwerp	1	2	3	4	Eindtotaal
behandeling/zorg	3	6	2		11
bejegening	9	6	9	4	28
communicatie	3	1	2	2	8
facilitair	4	1	2		7
financiën	1				1
gedwongen vertrek/schorsing	2			2	4
onbekend		1			1
organisatie	2				2
overig	4	4		2	10
(leeg)	1				1
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Bij het onderwerp behandeling/zorg:

In de aanloop naar een vakantieperiode, of bij een verlof van bepaalde tijd, kan er onduidelijkheid bij cliënten ontstaan waar het gaat om de inhoud van de overdracht. Een klacht in dit soort situaties is vaak dat er 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.

Aantal van nr	Kwartaal				
Regio	1	2	3	4	Eindtotaal
Apeldoorn/Achterhoek	7	3	5	2	17
Arnhem/Veluwevallei/klinieken	5	2	3	2	12
Deventer/Lelystad/NWVeluwe	3	2	5	3	13
Nijmegen/Rivierenland	8	9	2	2	21
onbekend	3	2		1	6
RvB/management	1				1
(leeg)	2	1			3
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Aantal van nr	Kwartaal				
Soort	1	2	3	4	Eindtotaal
(poli)kliniek	8	2	1	1	12
ambulant		5			5
beschermd wonen	4	4	8	4	20
crisisopvang	1				1
FACT		1			1
onbekend	3	1		1	5
opvang	9	1	6	2	18
(leeg)	4	5		2	11
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Rijlabels	Gemiddelde van looptijd
(poli)kliniek	24
ambulant	34
beschermd wonen	34
crisisopvang	60
FACT	41
onbekend	14
opvang	33
(leeg)	23
Eindtotaal	29

Aantal van nr	Kwartaal				
Contactpersoon	1	2	3	4	Eindtotaal
begeleider	7	3	7	1	18
behandelaar/arts	1	6	1		8
coördinator bedrijfsvoering	1				1
coördinator zorg	9	5	5	5	24
onbekend	3		1	1	5
overig/onbekend	1				1
regiomanagement	1				1
(leeg)	6	5	1	3	15
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Aantal van nr	Kwartaal				
Resultaat	1	2	3	4	Eindtotaal
in behandeling			1	4	5
ingetrokken		2		1	3
melding	1			1	2
onbekend	6	4	4	3	17
tevreden/opgelost	19	8	9	6	42
(leeg)	2	1			3
Geschilleninstantie	1				1
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Aantal van nr	Kwartaal				
Locatie	1	2	3	4	Eindtotaal
Apeldoorn				1	1
Arnhem	4		3	2	9
Beekbergen	1	3	3	1	8
Deventer		1	4		5
Doetinchem	3		2		5
Ede		1		1	2
Harderwijk	1			2	3
Lelystad	2	1	1	1	5
Nijmegen	5	9	2	1	17
onbekend	5	3		1	9
Tiel	2	1			3
Wolfheze	1				1
Zevenaar	5				5
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Aantal van nr	Kwartaal				
Locatie	1	2	3	4	Eindtotaal
jan	12				12
feb	6				6
mrt	11				11
apr		7			7
mei		3			3
jun		9			9

jul			6		6
aug			3		3
sep			6		6
okt				3	3
nov				3	3
dec				4	4
Eindtotaal	29	19	15	10	73

Aantal van nr	Kolomlabels									
Locatie	behandeling/zorg	bejegening	communicatie	facilitair	financiën	gedwongen vertrek/schorsing	onbekend	organisatie	overig	Eindtotaal
Apeldoorn		1								1
Arnhem		3	2	1		1		1	1	9
Beekbergen	1	4	1	1					1	8
Deventer	1	3		1						5
Doetinchem		3	1						1	5
Ede		2								2
Harderwijk		2				1				3
Lelystad	1	1		1					2	5
Nijmegen	5	4	3	2		1			2	17
onbekend	1	2				1	2		3	9
Tiel	1		1	1						3
Wolfheze		1								1
Zevenaar	1	2			1			1		5
Eindtotaal	11	28	8	7	1	4	2	2	10	73

Aanbevelingen

Ook dit jaar komt de KF in contact met veelklagers en 'lastige lieden'. Lastig is een client wanneer de problematiek in de weg staat aan een bruikbare communicatie en partijen aldus niet veel verder komen in het luisteren naar en oplossen van de klacht. In gesprek met begeleiding en coördinatoren is de lastigheid van omgang met veelklagers en lastige lieden best vaak aan bod geweest de laatste maanden. Zodoende is onderstaande aanbeveling op aanpak ontstaan:

Van serieus nemen tot grenzen stellen:

Punt 1: De klager en jezelf serieus nemen

Punt 2: Laten ventileren

Punt 3: Erkennen in de ervaring; empathie tonen.

Punt 4: Aangeven wat je niet en WEL kunt doen.

Punt 5: Grenzen bewaken.

Mensen die vasthoudend gedrag vertonen en aanhoudend contact zoeken om hun klacht onder de aandacht te brengen kunnen heel lastig zijn. Ze kunnen zich niet neerleggen bij een (herhaald) standpunt of oordeel dat al is gegeven.

De gedachte is dat je als medewerker IrisZorg de cliënten respectvol en behoorlijk te woord staat —(1) en met emoties kunt omgaan —(2). Maar je hoeft als medewerker of als organisatie niet alles te accepteren —(5). Het is belangrijk om grenzen te stellen, want van de cliënt mag ook iets verwacht worden. Geef iemand een beeld van wat hij of zij kan verwachten en wat niet —(4).

Benoem de zorgen van de klager, laat zien dat je zijn of haar kant van het verhaal begrijpt – (3). Maar geef ook aan als iemand te ver gaat. En dat er, als de grenzen worden overschreden, alleen verder te praten valt op een manier van communiceren die jij bepaalt. Daarbij kun je ook aan mensen vertellen wat hun gedrag bij jou aan emoties oproept.

Een eerste samenvattende opmerking nadat blijkt dat de communicatie in de klacht niet bruikbaar is, kan zijn “U belt met een klacht. Dat u contact zoekt betekent volgens mij dat u iets opgelost wilt hebben. Dan is dit niet de manier om te praten!” (Pauze.... & mogelijk herhalen)

Klager mag langzaam doorkrijgen dat zijn of haar wijze van communiceren hem of haar zelf niet helpt!