



# Jaarverslag klachten 2021

# Jaarverslag klachten 2021

Rivas Zorggroep levert verschillende soorten zorg aan cliënten: ziekenhuiszorg, woonzorg, verpleeghuiszorg, huren met zorg, wijkverpleging en revalidatie. Het werkgebied van Rivas loopt van de Drechtsteden en het Land van Altena tot Vianen en West-Betuwe – oftewel de wijde omgeving van Gorinchem. Rivas staat voor de beste zorg: mensgericht, veilig, dichtbij en op het juiste moment. Toch gebeurt er weleens iets waardoor een klacht ontstaat over de zorg of de organisatie.

In dit verslag leest u hoe Rivas omgaat met klachten, waar de klachten in 2021 over gingen, wat de uitkomst van klachtenbemiddeling was en wat klachten bijdragen aan kwaliteitsverbetering. Heeft u vragen over dit jaarverslag? Neemt u dan gerust contact op met één van de klachtenfunctionarissen. U vindt de klachtenregeling en contactgegevens op [www.rivas.nl/klacht](http://www.rivas.nl/klacht).

## ***Hoe gaat Rivas om met onvrede en klachten?***

Het kan gebeuren dat cliënten<sup>1</sup> iets als onjuist of onterecht ervaren; dan is het belangrijk om het te laten weten. Rivas kan leren van ervaringen van cliënten. Vaak wordt onvrede of een klacht in rechtstreeks contact tussen cliënt en zorgverlener besproken en opgelost. Soms lukt dat niet; dan kan een cliënt de onvrede of klacht melden bij de klachtenfunctionaris.

Bij een klacht denken de meesten aan fouten in de medische behandeling. Maar de oorzaak van onvrede kan ook liggen in de contacten tussen de cliënt en een medewerker of in organisatorische aspecten. Het gaat om alle zaken die volgens de cliënt voor verbetering vatbaar zijn. Onterechte verwachtingen, miscommunicatie of onvoldoende informatie vormen vaak een bron van klachten.

De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste opvang van de klacht en adviseert de cliënt over de mogelijkheden. De klachtenfunctionaris werkt op onpartijdige basis en is onafhankelijk. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij de klacht: partijen bij elkaar brengen zodat zij samen hun onvrede kunnen oplossen. Het doel van klachtenbemiddeling is om de onvrede van de cliënt op te heffen en zo de relatie te herstellen.

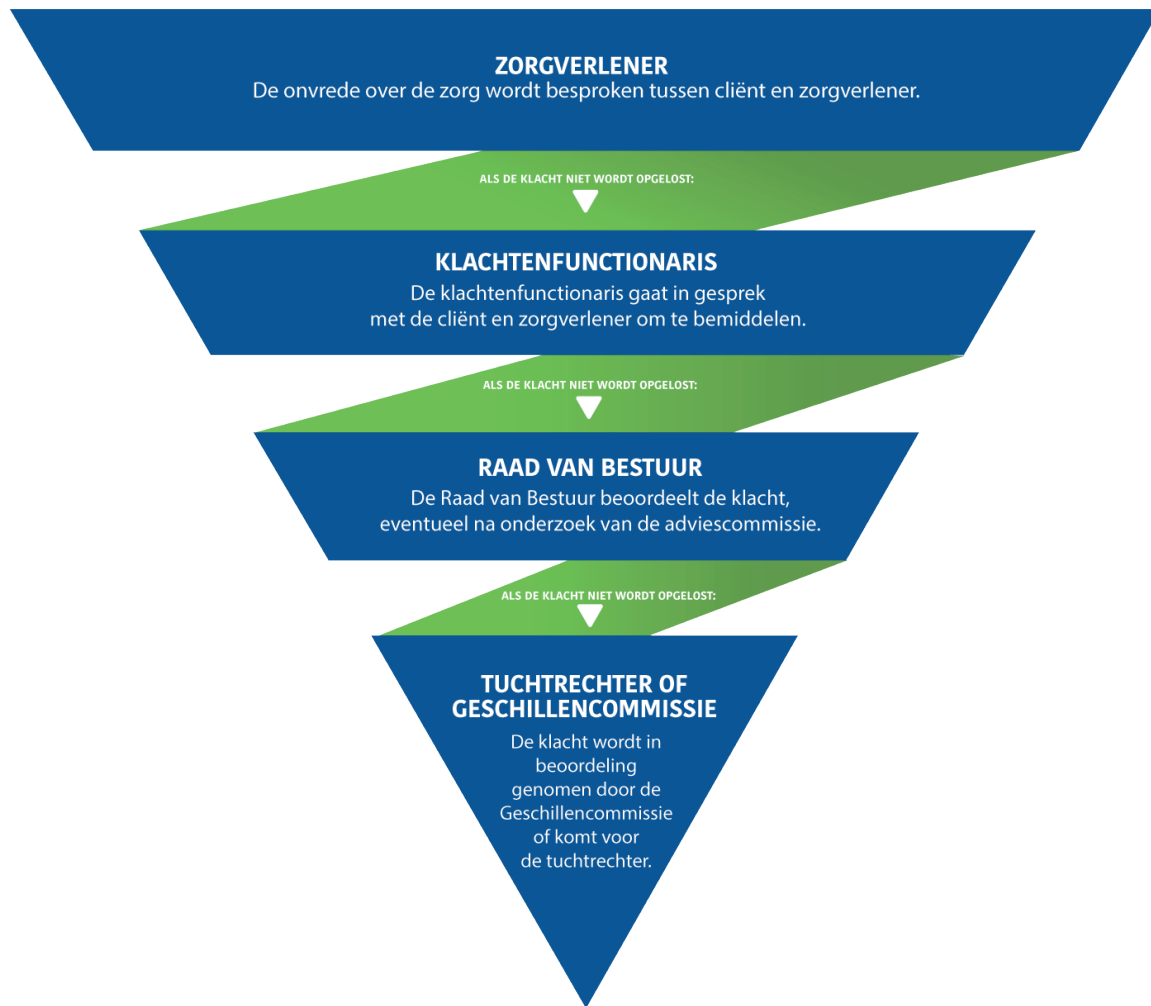
Omdat elke klacht anders is, varieert de manier waarop een klacht wordt opgepakt. Soms is een telefoontje tussen zorgverlener en cliënt voldoende om onduidelijkheid op te lossen. Soms is het nodig om na te gaan wat er mis is gegaan en hoe het hersteld kan worden. Vaak helpt het om cliënt en zorgverlener in contact te brengen en de klacht goed te bespreken. De klachtenfunctionaris kan bij een gesprek aanwezig zijn als neutrale gespreksleider.

Bijna alle klachten die Rivas ontvangt, worden via bemiddeling afgewikkeld. Is dit niet het geval, dan staat het cliënt vrij om een oordeel te vragen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan daarbij aan de Onderzoek Advies Commissie vragen om een klacht te onderzoeken om tot een oordeel over de klacht en een advies aan de Raad van Bestuur te komen. De Onderzoek Advies Commissie werkt ook op onpartijdige basis en is onafhankelijk.

Wanneer een cliënt ontevreden is over het oordeel van de Raad van Bestuur zijn er verschillende vervolgmogelijkheden (zie afbeelding). De klachtenfunctionaris informeert cliënten die niet tevreden zijn over de vervolgmogelijkheden.

---

<sup>1</sup> We spreken over cliënten als algemene term voor patiënten (ziekenhuiszorg), cliënten (wijkverpleging) en bewoners (langdurige zorg).



## Waar zijn cliënten ontevreden over?

Klachten gaan hoofdzakelijk over de behandeling, de relatie en de organisatie. Denk aan:

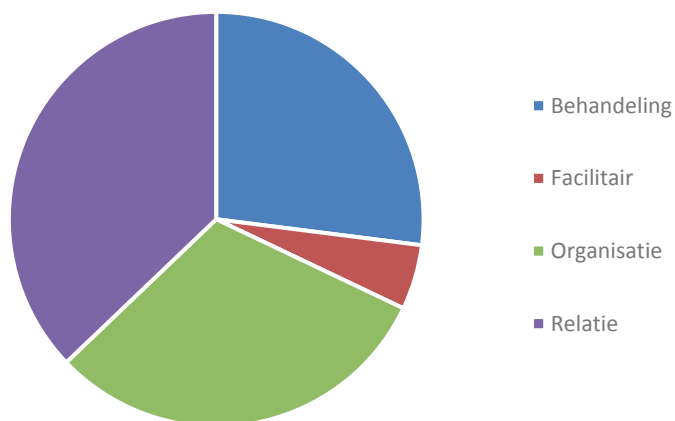
- **Behandeling:** het medische-technisch handelen, de verpleging/verzorging of het stellen van een diagnose, maar ook het verstrekken van medicatie of een indicatie.
- **Relatie:** de manier waarop cliënten worden bejegend, de communicatie tussen zorgverlener en cliënt of de privacy van de cliënt.
- **Organisatie:** het maken van afspraken, de wachttijd voor een behandeling of de coördinatie.

Een klein deel van de klachten (5%) gaat over facilitaire zaken als parkeren, schoonmaak of het restaurant.

Woorden die cliënten gebruiken bij klachten over de bejegening door medewerkers: onvriendelijk, autoritair, respectloos, kortaf, niet gehoord worden en boos.

Klachten over financiën worden niet door de klachtenfunctionaris behandeld, maar door de afdeling Zorgcontrol. Klachten over verplichte zorg (Wet zorg en dwang) worden door Rivas ter behandeling overgedragen aan de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

## Klachtenverdeling 2021 naar onderwerp



Bij navraag over het doel dat cliënten hebben als ze een klacht indienen, is dit de top 5:

- Voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt
- Erkenning dat iets mis is gegaan
- Een signaal afgeven zodat de organisatie kan verbeteren
- Een antwoord op vragen
- De relatie herstellen, vaak door een gesprek met een zorgverlener
- 

In 2021 kwamen 238 klachten binnen van 203 personen. Het totaal aantal klachten is beduidend lager dan de aantallen in voorgaande jaren. Het aantal klachten dat een relatie had met de coronapandemie is sterk gedaald ten opzichte van 2020. Zie hiervoor bijgaande tabel:

Domein	2021	2020	2019
Ziekenhuiszorg	144	160	190
Langdurige zorg	30	45	23
Wijkverpleging	24	34	26
Kortdurende zorg <sup>2</sup>	-	-	16
Overig	40	40	54
<b>Totaal</b>	<b>238</b>	<b>279</b>	<b>309</b>

Hoe het aantal klachten zich verhoudt tot de totale zorg die Rivas Zorggroep verleend, is af te leiden uit onderstaande cijfers:

Domein	Indicatie omvang van de zorg 2021
Ziekenhuiszorg	Circa 150 bedden (exclusief dagbehandeling) Ruim 70.000 unieke patiënten in 2021
Langdurige zorg	Circa 1.000 bedden in de verpleeghuiszorg en woonzorg
Wijkverpleging	Circa 7.200 unieke cliënten per jaar Gemiddeld circa 3.300 per maand
Kortdurende zorg	Circa 110 bedden voor revalidatie & herstel
Expertisecentrum	Circa 6.700 unieke patiënten per jaar voor behandeling door de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist of logopedist

<sup>2</sup> Het domein Kortdurende zorg is in 2020 herverdeeld over de andere domeinen waardoor dit in 2020 en 2021 niet is ingevuld.

## Wat is de uitkomst van klachtenbemiddeling?

Voordat een klacht wordt afgesloten, neemt de klachtenfunctionaris contact op om te bespreken of de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld. Is men tevreden over de reactie vanuit de organisatie en is er feedback op de bemiddeling door de klachtenfunctionaris?

Bij de klachten waar de mate van tevredenheid is vermeld, blijkt 85% naar tevredenheid afgerond, bijna 5% is deels tevreden/deels ontevreden en ruim 10% is ontevreden over de uitkomst.

Bij klachten die schriftelijk worden behandeld, is de tevredenheid lager dan wanneer er telefonisch of via een gesprek contact plaatsvindt tussen de cliënt en de medewerker of een leidinggevende.



Cliënten zijn tevreden als een klacht resulteert in een antwoord, oplossing, erkenning, verbetering en/of het herstel van de relatie. Belangrijke ingrediënten zijn een luisterend oor bieden, doorvragen welke verwachting niet is uitgekomen en adviseren over de mogelijkheden om een klacht te behandelen. Cliënten die ontevreden zijn over de uitkomst worden geïnformeerd over de vervolgmogelijkheden zoals het indienen van een schadeclaim of het vragen om een oordeel van de Raad van Bestuur.

Bij het laatste contact over de klacht vragen we hoe de klachtenbemiddeling is ervaren. Mensen die een klacht indienen waarderen dat snel op de klacht wordt gereageerd, de aandacht voor de klacht, de neutrale houding van de klachtenfunctionaris en de zorgvuldigheid van het proces.

### Quotes van cliënten:

“Enorm bedankt voor de inzet, het oplossen van deze klacht biedt perspectief voor de toekomst.”

“Veel dank voor de goede ondersteuning om tot een antwoord op de klacht te komen.”

“Blij met snelle acties vanuit Rivas en klachtenfunctionaris, draagt bij aan herstel van vertrouwen.”

Ook aan de zorgverleners die bij de bemiddeling zijn betrokken, vragen we feedback. Zij ervaren het contact vaak als plezierig, waarderen dat we tempo maken en benoemen dat de betrokkenheid van de klachtenfunctionaris bijdraagt aan een goede afhandeling van klachten.

Quote van zorgverlener: “Fijn dat er in de bemiddeling ruimte was voor beide kanten van verhaal.”

## Wordt de zorg beter van klachten?

In de zorg wordt hard gewerkt om mensen te helpen. Toch gaat het soms mis. Dan is het goed dat cliënten dit laten weten aan de zorgverlener. Om het op te lossen of om te zorgen dat het in de toekomst niet meer kan voorkomen. Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg.

Ook bij Rivas wordt geleerd van klachten. Veel teams bespreken klachten (geanonimiseerd) in het werkoverleg. In de kwartaalrapportages worden de klachten geanalyseerd. Zo komen verbetermogelijkheden naar boven. Ter illustratie geven we enkele voorbeelden.

<i>Klacht</i>	Het proces telefonische afspraken loopt niet goed op een polikliniek
<i>Verbetering</i>	Afspraken gemaakt tussen secretariaat en arts om de werkwijze te optimaliseren

<i>Klacht</i>	Uitzendkrachten in Wijkverpleging zijn niet herkenbaar als Rivas-medewerker
<i>Verbetering</i>	Uitzendkrachten dragen Rivas-bedrijfskleding

<i>Klacht</i>	Niet bekend wie aanspreekpunt is voor de zorg aan cliënt
<i>Verbetering</i>	Zorgregisseur neemt contact op zodat afstemming via korte lijn verloopt

Rivas Zorggroep schrijft op de website: *“Veilige, mensgerichte zorg. Dat staat bij Rivas voorop. Toch kan er iets gebeuren dat u als onjuist of onterecht ervaart. Laat ons dat dan weten. We zijn ervan overtuigd dat we kunnen leren van ervaringen van cliënten.”*

Het jaarverslag over klachten in 2021 maakt duidelijk dat medewerkers meedenken in het wegnemen van klachten. Dit kan door in gesprek te gaan, uitleg te geven, zo nodig excuses te maken, creatief naar oplossingen te zoeken, in de relatie te investeren en verbeteringen door te voeren. Laat dit een oproep zijn om niet met een klacht te blijven lopen: neem contact op met de klachtenfunctionarissen via (0183) 64 43 97 of (06) 21 56 85 46, stuur een mail via [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl) of ga naar [www.rivas.nl/klacht](http://www.rivas.nl/klacht) voor meer informatie.

Gorinchem, april 2022

Esther Verlinde en Liesbeth Schagen, klachtenfunctionarissen