

# Jaarverslag Klachtenbemiddeling 2025

# Jaarverslag klachten 2025

Rivas Zorggroep levert verschillende soorten zorg aan cliënten: ziekenhuiszorg, wonen met zorg, zorg thuis en ook revalidatie en dagbesteding. Rivas staat voor goede zorg: mensgericht, veilig, dichtbij en op het juiste moment. Toch gebeurt er weleens iets waardoor een klacht ontstaat over de zorg. In dit verslag geven we inzicht in de klachten in 2025, hoe klachtenbemiddeling uitpakt en hoe een klacht kan bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

Heeft u vragen over dit jaarverslag? Neemt u dan gerust contact op met één van de klachtenfunctionarissen. Zie [www.rivas.nl/klacht](http://www.rivas.nl/klacht).

# Klachten per domein

In 2025 was het aantal klachten (245) vrijwel gelijk aan voorgaande jaren.

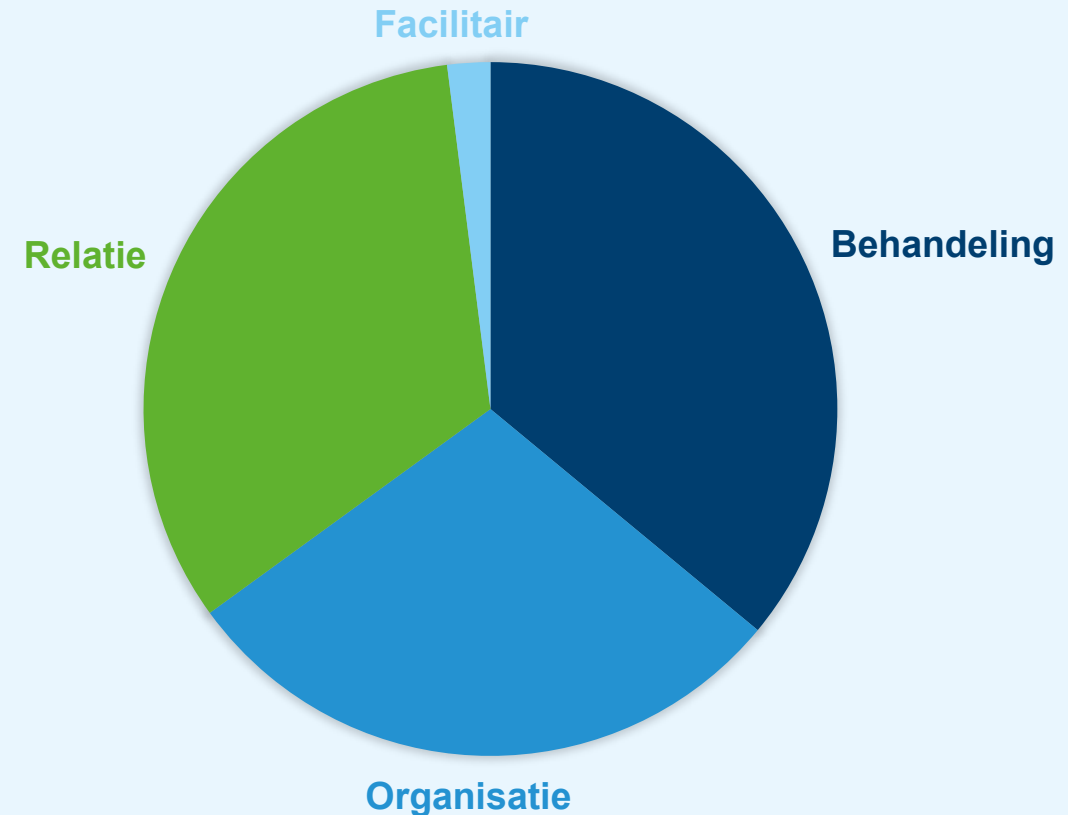
Zie onderstaande tabel:

Domein	2025	2024	2023	2022
Ziekenhuiszorg	196	181	220	164
Langdurige zorg	17	22	33	21
Wijkverpleging	24	17	34	18
Overig	8	24	25	32
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>244</b>	<b>312</b>	<b>235</b>

# Klachten per onderwerp

Klachten worden ingedeeld per onderwerp. Het is een stabiele verdeling over de jaren heen: ieder jaar gaat ongeveer  $\frac{1}{3}$  over respectievelijk de behandeling, de organisatie en de relatie. Een klein deel (2%) gaat over facilitaire zaken, vooral bij het Beatrixziekenhuis.

Bij terugkerende klachten over specifieke afdelingen wordt dit besproken met de leidinggevende om aandacht te vragen voor een onderwerp



# Klachten in beeld

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 in 2025
Ziekenhuiszorg	Circa 170 bedden (exclusief dagbehandeling) Circa 74.500 unieke patiënten
Langdurige zorg	Circa 1.000 bedden in de verpleeghuiszorg en woonzorg
Wijkverpleging	Circa 7.500 unieke cliënten per jaar Gemiddeld circa 3.350 per maand
Revalidatie & herstel	Circa 75 bedden
Expertisecentrum	Circa 8.500 unieke patiënten per jaar voor behandeling door de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist of logopedist

# Samen naar een oplossing zoeken

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**.

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 de onvrede kunnen oplossen. Het doel van klachtenbemiddeling is om de onvrede van de cliënt op te heffen en zo de relatie te herstellen. En van klachten kan worden geleerd om herhaling te voorkomen.

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

# Klachtenafhandeling

Belangrijke ingrediënten van het werk van klachtenfunctionaris zijn een luisterend oor bieden, doorvragen welke verwachting niet is uitgekomen en adviseren over de mogelijkheden om een klacht te behandelen.

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, of en hoe het hersteld kan worden. Vaak helpt het om cliënt en zorgverlener in contact te brengen en de klacht samen te bespreken. De klachtenfunctionaris kan bij een gesprek aanwezig zijn als neutrale gespreksleider.

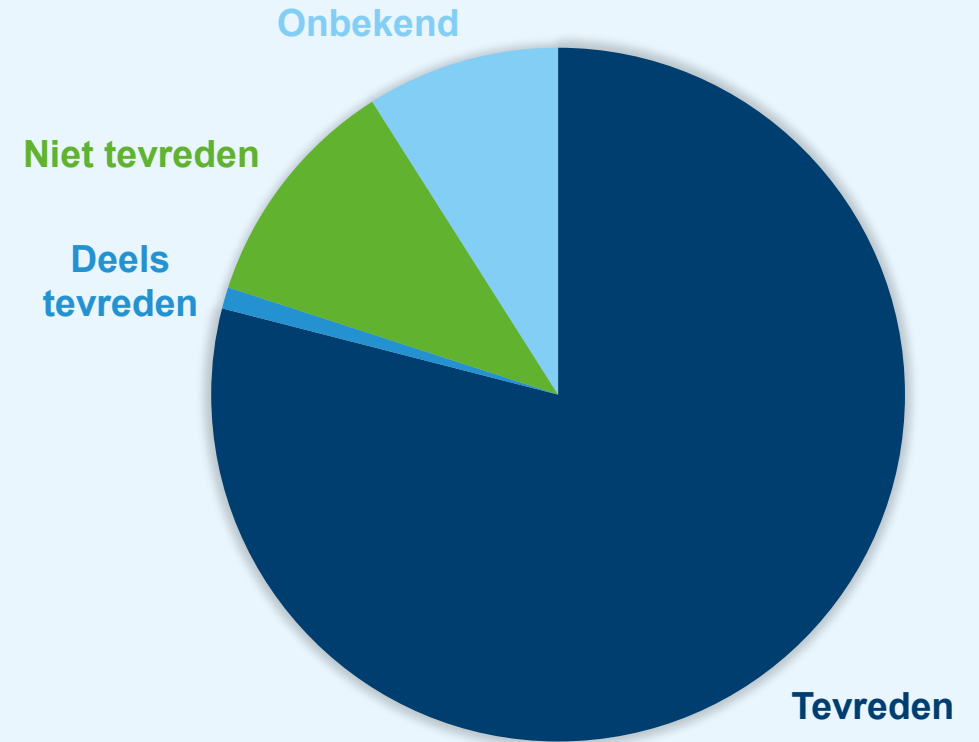
# Voorbeelden klachtenafhandeling

<b>Klacht</b>	Geen uitleg voor, tijdens en na afloop van een pijnlijke behandeling
<b>Uitkomst</b>	Het gesprek heeft veel duidelijkheid gegeven waardoor de cliënt de situatie kan afsluiten. Cliënt heeft het gesprek als meerwaarde ervaren.
<b>Klacht</b>	Dossier inzien lukt niet. Wordt van het kastje naar de muur gestuurd.
<b>Uitkomst</b>	Afdeling ICT heeft aangeboden om samen met cliënt op Digipunt BZ in te loggen om te zien waar het mis gaat en probleem op te lossen. Wat uiteindelijk niet nodig was, omdat de cliënt het toch zelf was gelukt om in te loggen.
<b>Klacht</b>	Respectloze bejegening
<b>Uitkomst</b>	Na het bespreken van de klacht blijkt dat de medewerkers van de afdeling behoefte hebben aan communicatie- en cultuur sensitieve training

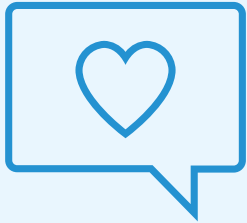
# Tevredenheid

Voordat een klacht wordt afgesloten, neemt de klachtenfunctionaris contact op om te bespreken of de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld.

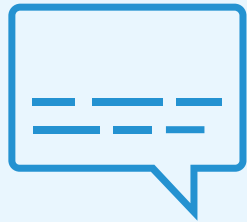
In 2025 is **79%** van de klachten die Rivas ontvangt naar tevredenheid afgewikkeld. Nog eens **1%** is deels tevreden, **11%** is niet tevreden en van **9%** is het onbekend (geen contact meer gekregen).



# Tevredenheid



Cliënten zijn **tevreden** als een klacht resulteert in een antwoord, oplossing, erkenning, verbetering en/of het herstel van de relatie.



Cliënten die **ontevreden** zijn over de uitkomst van klachtbemiddeling worden door de klantenfunctionaris geïnformeerd over de vervolgmogelijkheden zoals het indienen van een schadeclaim of het vragen om een oordeel van de Raad van Bestuur.

# Van klacht naar kwaliteitsverbetering

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. Zodat deze de onvrede kan oplossen, uitleg kan geven of om te zorgen dat het in de toekomst niet meer kan voorkomen. Zorgverleners en zorginstellingen leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg.

Ook bij Rivas wordt geleerd van klachten. Veel teams bespreken klachten (geanonimiseerd) in het werkoverleg. Per half jaar worden de klachten geanalyseerd. Zo komen verbetermogelijkheden naar boven. Ter illustratie zijn op de volgende pagina enkele voorbeelden van verbeteringen te vinden die (mede) door klachten zijn doorgevoerd in 2025.

# Voorbeelden van kwaliteitsverbetering in 2025

1.

Er zijn organisatorische afspraken gemaakt om de samenwerking tussen afdelingen te verbeteren

2.

Op een afdeling is de klacht (geanonimiseerd) besproken in het teamoverleg van de afdeling. Samen er zijn er afspraken gemaakt om de kans op herhaling te verkleinen.

3.

Op een andere afdeling zijn naar aanleiding van een klacht werkafspraken aangepast.

# Geef Rivas de kans om uw onvrede op te lossen

Blijf niet met een klacht lopen: maak het zelf bespreekbaar bij uw zorgverlener of neem contact op met de klachtenfunctionarissen. Dit kan telefonisch of 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.

**Liesbeth Schagen en Patricia Zijm**  
Klachtenfunctionarissen



