

‘Via bemiddeling worden de meeste klachten opgelost’



Liesbeth Schagen en Esther Verlinde zijn de klachtenfunctionarissen van Rivas Zorggroep. ‘Bij geuite onvrede of een klacht is de eerste reactie: aandacht voor de ervaring van de cliënt.’

Laagdrempelig

Wat gebeurt er met een klacht over de zorg van Rivas? Liesbeth vertelt: ‘We zijn makkelijk te vinden op www.rivas.nl. Je kunt ons bellen, mailen of het klachtenformulier invullen. We nemen vlot contact op als er een klacht binnenkomt. We luisteren naar de ervaring en stellen ook veel vragen. Waarom uit iemand onvrede? Wat zit erachter? Welke gevolgen heeft het voor de cliënt? Hoe voelt iemand zich weer geholpen en wat is daarvoor nodig? Doorvragen helpt om te komen tot de kern van een klacht.’

Neutraal

Natuurlijk heeft een verhaal twee kanten. De klachtenfunctionarissen bespreken de klacht ook met de zorgverlener of de leidinggevende. Esther: ‘Ondanks goede bedoelingen van zorgverleners, komt het voor dat de begeleiding en zorg door de cliënt niet als goed of prettig worden ervaren. Het zit hem soms in kleine dingen, zoals een blik of de manier van communiceren. Het kan ook een onverwachte uitkomst van een behandeling zijn of gaan over de manier waarop de zorg is georganiseerd.’

Liesbeth reageert: ‘Een klacht komt hard aan bij zorgverleners. Ze steken veel energie in het verlenen van de beste zorg. Geen enkele zorgverlener zit op ons telefoontje te wachten; we hebben begrip voor wat een klacht kan losmaken. De twee kanten van het verhaal maken duidelijk hoe verschillend een voorval ervaren kan worden door cliënt en zorgverlener. En vooral hoe je samen kunt werken aan een oplossing.’

Oplossingsgericht

Hoe het dan verder gaat? Esther legt uit: ‘Vaak nemen zorgverleners voortvarend zelf contact op met de cliënt. In veel gevallen is daar de kous mee af. Soms is er iets meer nodig, zoals een goed gesprek tussen cliënt en zorgverlener, dat wij dan begeleiden (indien nodig). Dat doen we onafhankelijk en zonder oordeel. De kern is dat mensen gehoord willen worden en dat zij ervaren dat een klacht serieus genomen wordt. Hoe dan ook.’

Leren en verbeteren

Een klacht wordt bij Rivas gezien als een gratis advies waar de organisatie van kan leren. Liesbeth licht toe. 'We zien onder zorgverleners een grote bereidheid om serieus met klachten om te gaan en zo nodig verbeteringen door te voeren om herhaling te voorkomen.'