Leercongres Zorg 2026



Centramed LSR medirisk de geschillencommissie

Leren van onvrede en klachten







Jenny Dirks
Adviseur Klachtopvang
Klachtenfunctionaris

J.Dirks@hetLSR.nl

Wim Kroon
Manager klachtopvang

W.Kroon@hetLSR.nl

Over het LSR

Het LSR versterkt de stem van patiënten en cliënten

- Landelijke steun- en expertisepunt medezeggenschap
- Koepelorganisatie cliëntenraden
- Leverancier van diensten

Diensten van het LSR

- Trainingen & advies trajecten m.b.t. medezeggenschap en klachtopvang
- Cliëntenraad-ondersteuners en ambtelijk secretarissen
- Kwaliteitstoetsingen vanuit cliënt/patiënt-perspectief
- Klachtenfunctionarissen & (cliënten)vertrouwenspersonen

Inzichten vanuit wetenschappelijk onderzoek

Inzichten vanuit onze praktijk

Uitwisseling





Wanneer is een klacht een klacht?

Definitie van een klacht?

Wkkgz

Geen definitie

Veel gebruikt

Een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris/Raad van Bestuur over handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening

Maar…

- **Niet ‘ingediend’, maar ‘opgemerkt’**
- **Elk signaal van onvrede of een andere gebeurtenis die aanleiding is of kan zijn om actie te ondernemen**

Bron: Laarman, B. S., & Akkermans, A. J. (2017). De afwikkeling van medische schade onder de Wkkgz.Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade, 2017(3), 57-79.

Definities vanuit cliëntperspectief

Onvrede =	**Verzoek om aandacht/ondersteuning**
Informele klacht =	**Verzoek om bemiddeling**
Formele klacht =	**Verzoek om een beoordeling**
Claim =	**Verzoek om vergoeding**

Leren van klachten gaat niet vanzelf

Van Dael, et al (2020)

Voorwaarden voor uiten van onvrede

- **Gevoel dat recht zal worden gedaan**
- **Leidt tot verbetering van kwaliteit van zorg**

Bron: Mirzoev, T., & Kane, S. (2018). Key strategies to improve systems for managing patient complaints within health facilities – what can we learn from the existing literature?

Verbeteren van klachtvriendelijkheid

- Vergroot publiek bewust zijn over rechten en klachtenprocedures
- Zorg voor klachtenfunctionarissen en vertrouwenspersonen
- Train medewerker in het om gaan met emoties, enz.
- Gebruiksvriendelijk systeem voor verzamelen feedback

Bron: Mirzoev, T., & Kane, S. (2018)

Onderneem actie n.a.v. klachten

- Zorg voor adequate en tijdige reactie
- Zorg voor effectieve communicatie
- Bied collegiale ondersteuning en training aan degene die klachten ontvangen
- Zorg voor centrale rapportage
- Stimuleer kwaliteitsverbetering

Bron: Mirzoev, T., & Kane, S. (2018)

Analyseer klachtgegevens

- Richt afdeling in voor klachtopvang en bemiddeling
- Benoem personen om klachten te registreren
- Ontwikkel standaardisering registratie van klachten
- Leg gegevens vast en zoek patronen
- Ontwikkel structuur om te leren van klachten

Bron: Mirzoev, T., & Kane, S. (2018)

Mensen in een kwetsbare positie klagen minder

Carney et al (2016).

Drempel om onvrede kenbaar te maken

Het aantal klachten is laag in vergelijking tot de vermijdbare ongewenste voorvallen:

‘Het gaat veel vaker mis, dan dat er over geklaagd wordt’

Bepaalde groepen maken meer gebruik van beschikbare klachtenprocedures

Bron: Beaupert F, et al. Regulating healthcare complaints: a literature review. Int J Health Care Qual Assur. 2014

Doel van de Wkkgz is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren.

Stelling:

Klachten zijn een cadeautje voor een zorgorganisatie

Stelling:

Zorgverleners moeten hun fouten altijd toegeven

Stelling:

Formele klachten moeten schriftelijk worden afgehandeld

Stelling:

Juridisering van de klachtbehandeling benadeelt de positie van de cliënt/patiënt

Inzichten uit de praktijk

Wat belemmert openheid?

- Gebrek aan transparantie
- Angst om kwetsbaarheid te tonen
- Angst voor gevolgen
- Niet openstaan voor perspectief van de ander
- Invullen voor een ander
- Onduidelijke communicatie
- Geen verantwoordelijkheid nemen
- Zich afsluiten

Bron: LSR onderzoek onder CVP, VPZ en KF

Wat creëert openheid?

- Focus op herstel van de relatie
- Erkennen van de onderlinge afhankelijkheid
- Ruimte bieden aan ieders perspectief
- Face to face contact i.p.v. schriftelijk
- Intenties uitspreken
- Heldere communicatie
- Benoem het wanneer er iets niet goed is gegaan

Bron: LSR onderzoek onder CVP, VPZ en KF

Succesfactoren voor organisaties

- Houding RvB: ’Klacht = leermoment’
- Transparantie in visie, beleid, procedures, enz.
- Openstaan voor input van buitenaf
- Organiseer een reflectieve praktijk
- Train medewerkers in omgaan met onvrede/klachten
- Benut kwaliteits-/tevredenheidsonderzoek
- Zet klachtenfunctionaris en/of vertrouwenspersoon in

Bron: LSR onderzoek onder CVP, VPZ en KF

Herkenbaar?

Leren van klachten gaat niet vanzelf

Risico: “Alleen maar brandjes blussen”

Nodig naast goede klachtafhandeling

- Goede registratie
- Goede analyse
- Koppeling met andere bronnen zoals kwaliteitsonderzoek

Bron: Van Dael, et al (2020). Learning from complaints in healthcare: a realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights.

Reacties & vragen

Leercongres Zorg 2026



Centramed

LSR

de geschillencommissie

medirisk

Dank voor uw aandcht

