

Nivel verbindt: Van klachten leren

Verslag interactieve werksessie
6 juni 2018

Klachten zijn een gratis advies, wordt vaak gezegd. Maar, hoe vaak gebruiken we die adviezen? Het Nivel organiseerde een eerste inspiratiesessie over dit onderwerp. Een gemêleerd publiek kwam hierop af om mee te denken en hun expertise in te brengen.

Uit de [Wkkgz-monitor](#) die het Nivel eind vorig jaar uitbracht blijkt dat van klachten van patiënten nog weinig wordt geleerd. Een eenduidig antwoord op hoe een gratis advies leidt tot daadwerkelijke verbetering van de patiëntenzorg is er nog niet.

Verschillende sprekers deelden hun *best practices* en initiatieven. Elk van deze sprekers stelde drie tips voor om het gratis advies in klachten beter te kunnen gebruiken. Deelnemers stemden op tips die zij het meest interessant vonden. Deze drie tips kwamen daaruit naar voren:

1. Stel meer inspirerende vragen. Gebruik de informatie uit een klacht om met elkaar in gesprek te gaan. Vraag bijvoorbeeld wat zou helpen om deze situatie te voorkomen.
2. Neem de patiënt mee om zijn of haar verhaal te vertellen. Doe dat bijvoorbeeld voor een groep artsen, die je iets wilt leren over een thema dat in klachten naar voren is gekomen.
3. Vraag de klager wat hij wil dat er met een klacht gebeurt. Dat is voor klagers een verrassende vraag, maar het antwoord is niet eenduidig. Mensen blijken hierin onderling te verschillen.

De belangrijkste reflectie van de zaal is dat leren van klachten gaat over bewustwording, en daar is veel voor nodig. Daarvoor moet je dingen organiseren en mensen bij elkaar brengen. Je brengt mensen op verschillende niveaus met verschillende perspectieven bij elkaar en je hebt ze allemaal nodig. Met het ter sprake brengen van klachten wordt een ongemakkelijkheid aangeboord, maar dat brengt een bal aan het rollen. Dit soort reflectiemomenten zijn belangrijk in de zorg. Of zoals een deelnemer het benoemt: "Het is een palet aan stappen die je met elkaar wil zetten."

Anne Mieke Zwaneveld, Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam

Anne Mieke Zwaneveld vertelde waarvoor de Gemeentelijke Ombudsman is, en het zeer brede palet aan onderwerpen waarover burgers klachten indienen bij de Ombudsman. Voorbeelden zijn klachten over de uitvoering van de WMO, de Jeugdwet, een tekort aan crisisbedden en opvangplaatsen, maar ook stalling van scootmobiels, onterechte boetes, etc.

"Als ombudsman probeer je een weg te banen in dat bureaucratische om te zorgen dat mensen wel die hulp en ondersteuning krijgen", aldus Anne Mieke.

Bij de Ombudsman proberen ze klachten zo goed mogelijk te behandelen, door snelle interventies, structurele problemen aankaarten, in gesprek te gaan, en grotere onderzoeken op eigen initiatief uit te voeren. Anne Mieke heeft drie tips voor kwaliteitsverbetering naar aanleiding van klachten:

De eerste gaat over meer keuzes voor klager bij bejegeningklachten. Daarvoor heeft de Ombudsman een menukaart voor klagers ontwikkeld met verschillende keuzes voor wat zij zouden willen met hun klacht, bijvoorbeeld een gesprek, een schriftelijke bevestiging, of bemiddeling. Mensen hebben vaak het idee dat er 'voor hen gekozen wordt', maar mensen willen zelf meer regie.

De tweede tip gaat over 'welkom in het systeem'. Dit is een stichting die voor directies en bestuurders speciale dagen organiseert om hun mee te laten maken hoe het is om in het eigen systeem van de organisatie terecht te komen.

De laatste tip van Anne Mieke is om drie keer per jaar een overzicht van klachten en van alle leerpunten te maken. "Dat geeft een *overall* beeld, wat hebben we gezien en wat hebben we geleerd?"

Manja Bomhoff, het Inzichtenlab & Yvonne van der Vlugt, In Gesprek Advies

Manja Bomhoff en Yvonne van der Vlugt geven samen een cursus voor klachtenfunctionarissen over het leren van klachten. Hun doel daarmee is het burgerperspectief een grotere rol te geven door het leren van klachten van die burgers naar een hoger niveau tillen. Dit laatste doel verdwijnt namelijk al gauw uit beeld wanneer mensen bezig zijn met de waan van de dag. Daarom is het belangrijk om meer stil te staan bij te doel en na te denken over 'waarom je doet wat je doet.'

Volgens Manja en Yvonne zijn dé drie strategieën hiervoor de volgende:

- ✚ Tip 1 gaat over het hebben van een gemeenschappelijke intentie. Het leren moet scherp op netvlies staan. Het om de intentie: leren gaat niet vanzelf. En gemeenschappelijkheid, want iedereen speelt een rol in dit proces, de klachtenfunctionaris maar ook de beklagde zorgverlener en de Raad van Bestuur van een zorgorganisatie. Die moeten allen geïnspireerd worden om mee te denken over de toekomst. Daarvoor moet je met elkaar in gesprek over waarom we dit leren belangrijk vinden.
- ✚ Tip 2 gaat over inzicht in de waarde van klachten. Het is goed om je bewust te zijn van dat er al allerlei hiërarchieën spelen, binnen categorieënsystemen, en tellingen van klachten om veel voorkomende klachten te analyseren en trends te ontdekken. Niet altijd zijn die hiërarchieën geldig of relevant. Een voorbeeld: voor patiënten zijn de zachtere kanten van de zorg zoals communicatieaspecten vaak belangrijker dan medisch-inhoudelijke aspecten. Maar je kunt ook kijken naar speerpunten van de organisatie, en of er klachten zijn die daarbij aanhaken. Of zoals deelnemers toelichtten: "Wanneer heeft een klacht waarde?" En: "Durf te selecteren, er zitten parels tussen!"
- ✚ Tip 3 gaat over het stellen van inspirerende vragen. Bijvoorbeeld aan de beklagde zorgverlener, waar zit de energie om te veranderen? De focus ligt dan meer op het verbeteren en niet op wat er is misgegaan en hoe we dat gaan uitleggen.

Gerda de Groot, klachtenfunctionaris bij de Isala Klinieken in Zwolle.

Tot slot geeft **Gerda de Groot**, als 'doorgewinterde klachtenfunctionaris' haar visie op het leren van klachten. Zij vertelt hoe ze in haar ziekenhuis, Isala te Zwolle, proberen van klachten te leren. Hoe zij zoals in alle ziekenhuizen de rode draden uit klachten en claims halen, die rapporteren in kwartaalrapportages en **jaarplannen**, maar op die manier nog niet echt verbetering zien. Maar wat doet er dan wel echt toe om te kunnen leren van klachten?

De drie tips van Gerda:

De eerste tip die ook door veel deelnemers van de bijeenkomst wordt gewaardeerd is: neem de patiënt mee om zijn of haar verhaal te vertellen. Dit is vaak een eye-opener voor mensen en doet mensen veel. Dit zet mensen aan om ook verdere stappen tot verbetering te zetten. En dit doet meer dan een getalsmatig overzicht van klachten!

De tweede tip gaat over het ontschotten van loketten. In ziekenhuizen zijn er vaak verschillende procedures voor gebeurtenissen zoals klachten, calamiteiten en claims. Deze procedures kunnen soms naast elkaar lopen. Volgens Gerda is het essentieel om deze niet als aparte procedures te zien, maar deze te 'ontschotten' en daarbij één begeleider voor de patiënt aan te wijzen. Het is ook goed als de functionarissen die verantwoordelijk zijn voor iedere procedure met elkaar samenwerken en gezamenlijke leermomenten inbouwen.

Tip 3 van Gerda gaat over het maken van afspraken met het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB). Dit zijn ook de mensen op de werkvloer waar veranderingen daadwerkelijk plaats moeten vinden, dus is het belangrijk hen ook aan te haken en 'eigenaarschap' te geven.

Vervolg Nivel verbindt

Onze missie is om met onderzoek bij te dragen aan een betere gezondheidszorg. Maar hoe zorg je dat resultaten uit ons onderzoek ook echt gebruikt worden? Met de nieuwe serie bijeenkomsten 'Nivel verbindt' brengen we zorgprofessionals en onderzoekers bij elkaar om actief aan de slag te gaan met ons onderzoek.

Na de zomer organiseren we drie bijeenkomsten van Nivel verbindt:

- 26 september 2018 – [Gezondheidsvaardigheden](#)
- 2 november 2018 - [Leren van big data met innovatieve methoden](#)
(datum volgt) - Monitor zorg-en leefstijting van chronisch zieken en gehandicapten

Wilt u ons blijven volgen? Meldt u dan aan voor de attenderingservice via deze link:
<https://www.nivel.nl/nl/abonneren-op-de-nivel-attenderingservice>

En kijk ook eens op: www.openindezorg.nl