

## *Klagen in het verzorgingshuis: 'Iedereen wil zijn sociale leven goed houden'*

*Interview Manja Bomhoff*

---

Van de meer dan 2,6 miljoen Nederlanders van 65 jaar en ouder wonen er ruim 100.000 in een verzorgingshuis en ruim 50.000 in een verpleeghuis. Wat opvalt is dat deze bewoners nauwelijks klagen. Zijn er geen klachten? Worden ze niet geregistreerd of kunnen bewoners eventuele ongenoegen op een andere manier kwijt?

NIVEL deed op verzoek van het ministerie van VWS een verkennend onderzoek naar uitingen van ongenoegen in drie verzorgingshuizen. De onderzoekers hielden interviews met bewoners, familieleden, zorgverleners en andere personeelsleden, klachtenfunctionarissen, zorgmanager en regiomanagers. Een van de onderzoekers is projectleider Manja Bomhoff.



### **Wat is er in de verzorg- en verpleeghuizen aan de hand, Manja?**

'Klagen is een belangrijk recht. De overheid vindt dat je door een klachtenprocedure bewoners inspraak geeft. Ze kunnen hun stem laten horen. En daardoor kunnen ze de kwaliteit van de zorg beïnvloeden. Door te klagen geef je het verzorgingshuis de gelegenheid de zorg te verbeteren.'

### **Wat is een klacht?**

'In de verzorgings- en verpleeghuizen worden twee soorten klachten geregistreerd: klachten die in de klachtenbrievbus gedeponeerd worden en aantekeningen van verzorgenden, die gemaakt zijn naar aanleiding van een gesprek met een of meerdere bewoners. Maar de criteria om iets als een 'klacht' te registeren zijn niet duidelijk. Er zijn weinig geregistreerde klachten. En omdat het er zo weinig zijn, zijn we in drie huizen gaan kijken en hebben we veel mensen geïnterviewd.'

### **En, waarom wordt er nauwelijks geklaagd?**

'De overgrote meerderheid van de bewoners wil makkelijk worden gevonden door hun verzorgenden. Ze willen een fijn persoon gevonden worden. Dat is belangrijk voor hun eigenwaarde en zelfbeeld. Ook ten opzichte van hun positie naar medebewoners en zorgverleners.'

### **Bewoners hebben er dus belang bij om niet te klagen?**

'Jazeker, meerdere belangen kunnen een rol spelen. Een verpleeg- of verzorgingshuis is een samenleving op zich. Bewoners voelen zich familie van elkaar, of buurtbewoners. En ook de verzorgers maken onderdeel uit van de buurt. Je gaat niet zo snel klagen over je buurtbewoners. Iedereen wil zijn sociale leven goed houden.'

Wat bewoners ook wel zeggen is dat ze in de laatste fase van hun leven zijn en de energie die ze nog hebben liever in andere zaken steken.

Soms hoor je wel dat bewoners bang zijn dat ze in de toekomst meer hulp nodig hebben en dus meer afhankelijk worden van zorgverleners. En dan kan je maar beter een goede relatie hebben en niet te veel klagen.'

### **Hoe kijken bewoners tegen inspraak aan?**

'De bewoners hebben weinig idee dat ze inspraak hebben. Dat dit een recht is. Medewerkers sporen bewoners wel aan om te zeggen wat ze op hun hart hebben. Maar ze zouden daarbij meer rekening moeten houden met de overwegingen van bewoners. Een officiële klacht indienen is nogal een ding voor ze. De bewoners doen zoiets liever informeel. We zien dat ze liever bij de receptioniste, een vrijwilliger of dominee even hun ongenoegen uiten. Zorgverleners zouden veel meer natuurlijke momenten moeten uitzoeken om met de bewoners te communiceren. De bespreking van het zorgleefplan zou zo'n geschikt moment kunnen zijn. Of andere bestaande afspraken die toch al in de agenda van de bewoners en de instelling staan.'

### **Dus de klachtenbrievenbus kan weg?**

'Voor de manager en de klachtenfunctionaris is de brievenbus in theorie een belangrijk middel om te horen wat er leeft onder de bewoners. Een eerste stap om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. En te zorgen dat de behandeling van een klacht juridisch en procesmatig soepel verloopt. Maar in de praktijk horen ze op deze manier nauwelijks wat er leeft in de instelling. Dus heeft de klachtenbrievenbus niet de functie waarvoor deze bedoeld is: verbetering van de zorg, inspraak van bewoners. Dus mist deze zijn doel en is het meer een juridisch en procesmatig vehikel.'

### **Hoe geef je de bewoners toch inspraak?**

'Zoals gezegd moeten zorgverleners veel meer de natuurlijke momenten uitzoeken om met de bewoners over de kwaliteit van het verzorgings- of verpleeghuis te praten. En laat de bewoners dan over de verschillende onderdelen van de zorgverlening hun mening geven. Daar heb je als directie of manager veel meer aan. Daarmee kan je de kwaliteit van je instelling verbeteren. Verder moet je, wil je iets hebben aan de registratie van klachten, veel duidelijker definiëren wat je onder een klacht verstaat en welke criteria gehanteerd worden om een klacht te registreren. Nu is dat onduidelijk en verschilt het vaak per instelling of per koepel.'

---

### **Onderzoeksrapport**

Bomhoff, M., Paus, N., Friele, R. [Niets te klagen: onderzoek naar uitingen van ongenoegen in verzorgings- en verpleeghuizen](#). Utrecht: NIVEL, 2013.

### **CV Dr. M.C. (Manja) Bomhoff**

Manja Bomhoff onderzoekt bij het NIVEL beleid en regelgeving in de zorg. Dat doet zij vanuit verschillende perspectieven, waaronder 'het' patiëntenperspectief. Beleid en regelgeving in de zorg heeft tot doel de zorg veiliger, prettiger, sneller, goedkoper en beter te maken. De belangrijke vraag is natuurlijk of dat werkt. En of, als het werkt, dat zo is voor iedereen en zonder ongewenste bijeffecten. Manja heeft vooral veel ervaring met onderzoek naar ouderen en onderzoek naar de culturele aspecten van sociale of wettelijke normen.