

Klacht kan leiden tot betere kwaliteit

Wat hebben klachten en kwaliteit met elkaar te maken?

‘Vaak meer dan je denkt. Een klacht kan je zien als gratis advies. Als je het goed aanpakt richting klager, aangeklaagde en organisatie, kan je uit een klacht meestal lessen trekken waardoor de kwaliteit verder verbetert.’ Aan het woord is Monica Twisk, klachtenfunctionaris van ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen.

‘Niemand krijgt graag klachten over zijn of haar werk. We doen ons best en hebben het beste met de cliënt voor. Maar toch loopt het wel eens mis of pakt het anders uit dan bedoeld was. En wat doen we dan? Wat we niet willen, is onze ogen hiervoor sluiten en gewoon weer overgaan tot de orde van de dag. Het liefst hebben we dat klachten worden gemeld, dat we die samen bespreken en dat er een oplossing wordt gezocht. Een oplossing die hopelijk als resultaat heeft dat de klager tevreden is, dat de relatie hersteld is en dat de klager weer vertrouwen heeft in ZorgSaam. Maar ook dat wij als organisatie ervan hebben geleerd zodat het bewuste probleem zich in de toekomst niet meer opnieuw voordoet.’

Klachtenfunctionaris

Om de behandeling van klachten in goede banen te leiden is binnen ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen een klachtenfunctionaris werkzaam, Monica Twisk. Zij is het aanspreekpunt voor klachten over zowel het ziekenhuis, de thuiszorg als de ouderenzorg. Voorheen deed ze dit alleen voor het ziekenhuis. Ze combineerde die functie met een andere baan. Nu ze alle sectoren behandelt, heeft ze haar andere activiteiten overgedragen aan een nieuwe medewerkster. Monica: ‘Ik kan nu alle tijd en energie besteden aan het afhandelen van klachten van cliënten. We hanteren nu ook één uniforme werkwijze voor alle sectoren van ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen.’

Vertrouwen

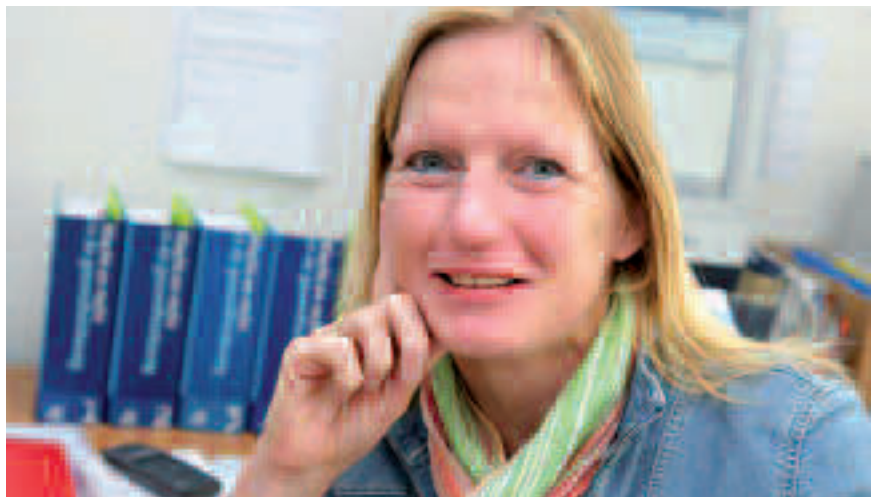
‘De belangrijkste basis om een klacht naar behoren af te handelen

is vertrouwen en gelijkwaardigheid’ aldus Monica. ‘Zowel de klager als de aangeklaagde moet er vertrouwen in hebben dat een klacht open en onafhankelijk wordt opgepakt. Ik probeer dan ook altijd eerst tot een persoonlijk gesprek te komen. Wat speelt er precies? Wat zit er achter de klacht? Door te luisteren probeer ik samen met de betrokkenen een goed beeld te krijgen van het probleem. Samen zoeken we dan naar een bevredigende oplossing. Ik merk daarbij ook heel vaak dat

de klager vooral de intentie heeft om ervoor te zorgen dat wat hij of zij ervaren heeft anderen bespaard blijft.’

En als we er niet uitkomen?

‘Natuurlijk komt het voor dat we er samen niet uitkomen’ beaamt Monica. ‘Dan probeer ik de mensen de weg te wijzen naar andere instanties die hen wellicht wel kunnen helpen. En als ze daarbij begeleiding wensen dan zie ik het als mijn taak hen daarbij te ondersteunen.’



Klachtenfunctionaris Monica Twisk: ‘vertrouwen en gelijkwaardigheid, basis voor behandeling van klachten’

Heeft u een klacht of een tip?

- Bespreek het met de medewerkers of met uw behandelend arts
- Neem contact op met de klachtenfunctionaris mevrouw M. Twisk
ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen
Wielingenlaan 2
4535 PA Terneuzen
Telefoon: 0115 688448
klachten@zzv.nl
- Bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag van 9.00 uur tot 15.00 uur

- Voicemail staat aan bij afwezigheid

U kunt zich ook richten tot de onafhankelijke klachtencommissie:

ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen
t.a.v. klachtencommissie
Wielingenlaan 2
4535 PA Terneuzen

Wij gaan er graag samen met u mee aan de slag.