

# Jaarverslag klachtenbemiddeling 2025

## Inleiding

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de klachten die bij de externe klachtenfunctionaris werden gemeld door of namens cliënten van Liemerije.

De cijfers in het jaarverslag geven de klachten weer, zoals die door de cliënten zijn *ervaren*. Er wordt géén uitspraak gedaan of de klachten gegrond of ongegrond zijn. Belangrijk om te benadrukken: bij klachten speelt de beleving van de klager een grote rol. Per definitie blijft in dit verslag alles wat goed gaat onderbelicht. Vanuit dat kader dient dit verslag over de klachtenafhandeling gelezen te worden.

Er is een goed contact tussen de vertrouwenspersoon WZD (Wet Zorg en Dwang) en de klachtenfunctionaris. Zij hebben waar nodig contact en hebben constructieve afspraken waar het doorverwijzen betreft van cliënten en het waar nodig ook elkaar betrekken in een klacht.

## Samen naar een oplossing zoeken

Het kan gebeuren dat cliënten iets als onjuist of onterecht ervaren. Meestal wordt onvrede of een klacht in rechtstreeks contact tussen cliënt en zorgverlener besproken en opgelost.

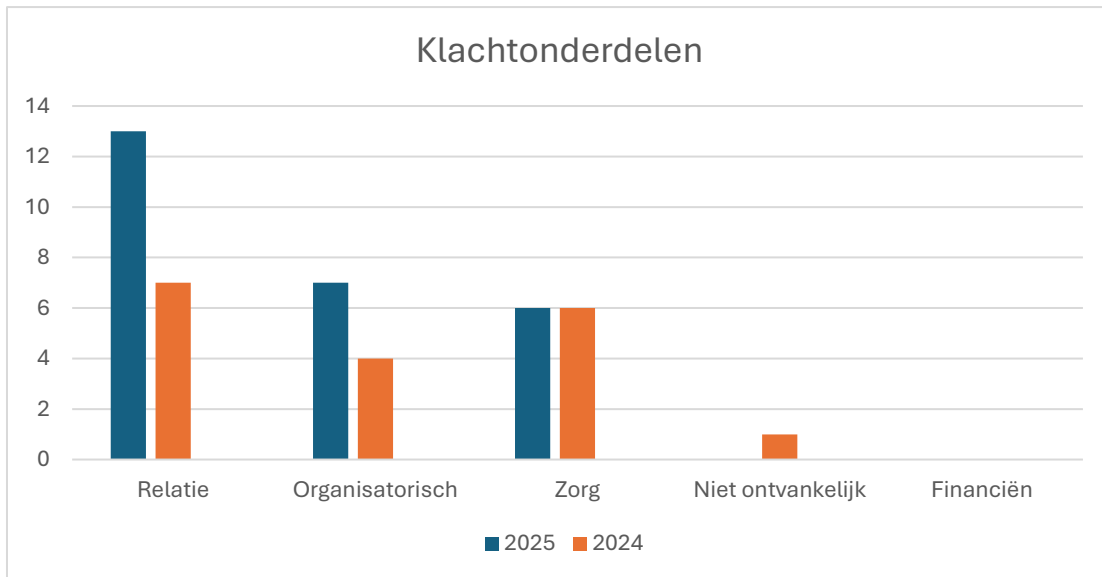
Een externe klachtenfunctionaris is er zowel voor de klager als de zorgverlener

Toverwoorden bij klachtenbemiddeling zijn 'communicatie, verwachting en beleving'. In een gesprek wordt getracht om naar elkaar belangen en behoeften te kijken en van daaruit te proberen om een oplossing te vinden.

## Aantal klagers en klachtonderdelen

In **2025** hebben in totaal 10 klagers contact opgenomen met de externe klachtenfunctionaris met in totaal 26 klachtonderdelen. Een gespecificeerd inhoudelijk (geanonimiseerd) overzicht van de klachten is bekend bij de Raad van Bestuur en wordt drie keer per jaar met de Raad van Bestuur besproken.

In **2024** waren dit 8 klagers met in totaal 18 klachtonderdelen.



**Korte samenvatting begrippen:**

*Relatie:* de communicatie, de privacy en het welzijn van de bewoner.

*Organisatorisch:* dit kan facilitair zijn en ook de organisatie van zorg betreffen

*Zorg:* zorgvuldigheid en deskundigheid mbt de gegeven zorg

*Financiën:* te betalen rekening of gemaakte kosten

*Niet ontvankelijk:* de indiener van de klacht wordt volgens het reglement en de wet niet als klager gezien

**Afhandeling klachten**

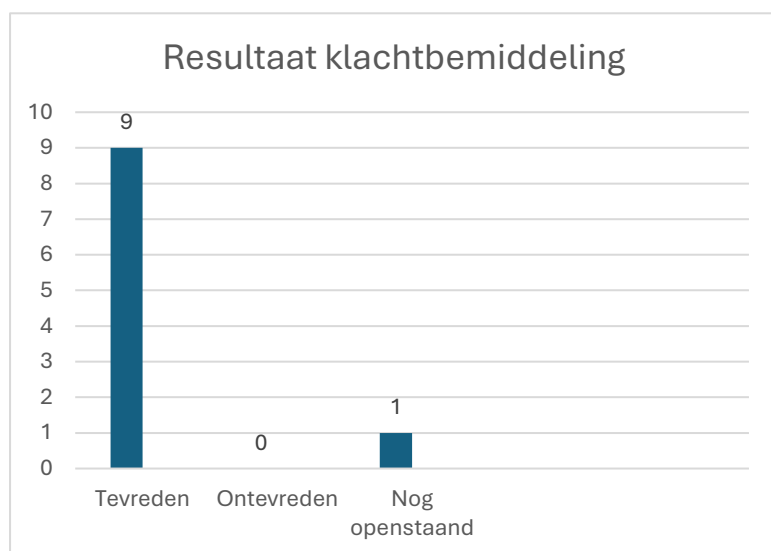
De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste opvang van de klacht en adviseert de cliënt over de mogelijkheden. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij de klacht: partijen bij elkaar brengen zodat zij samen hun onvrede kunnen oplossen. Het doel van klachtenbemiddeling is om de onvrede van de cliënt op te heffen en zo de relatie te herstellen. Omdat elke klacht anders is, varieert de manier waarop een klacht wordt opgepakt.



## **Tevredenheid en termijn van afhandeling**

Voordat een klacht wordt afgesloten, neemt de klachtenfunctionaris contact op om te bespreken of de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld. Cliënten zijn tevreden als een klacht resulteert in een antwoord, oplossing, erkenning, verbetering en/of herstel van de relatie.

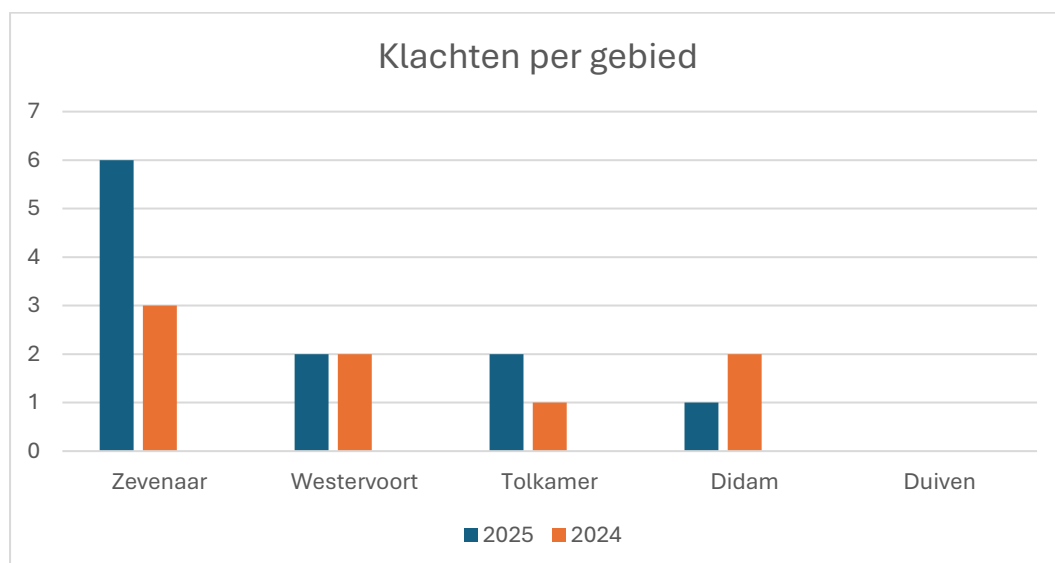
De meeste klachten zijn binnen zes weken afgehandeld. Eén klacht duurde drie maanden, omdat de klager door een persoonlijke situatie vroeg om pas na twee maanden weer contact op te nemen.



Van de 10 klachten die via de klachtenfunctionaris zijn behandeld in 2025 zijn er 9 naar tevredenheid afgewikkeld. Eén klacht die in december is ingediend staat nog on-hold.

## **Klachten per locatie**

De klachten die zijn ingediend, betreffen verschillende zorglocaties van Liemerijde welke per regio zijn aangegeven. In één klacht betroffen het 2 zorglocaties.



## **Trends en tips**

### **1. Open en lerende houding**

Zorgprofessionals en bewoners willen uiteindelijk hetzelfde: goede, veilige en respectvolle zorg.

Klachten voorkomen kan niet en is ook niet wenselijk: het blijft mensenwerk. Een open, lerende houding rondom (het ontstaan van) klachten helpt om samen te zoeken naar oplossingen en verbeterpunten.

Het advies is om niet tegenover de cliënt te gaan staan, maar erachter — zodat je uiteindelijk naast elkaar kunt staan en samen kunt werken aan een oplossing. Bespreek dit in team overleggen en nodig hiervoor de klachtenfunctionaris uit om dit toe te lichten bijvoorbeeld aan de hand van casuïstiek.

### **2. Zie klachten als waardevolle signalen**

Klachten zijn geen last, maar informatiebronnen. Ze laten zien waar verwachtingen, communicatie of beleving niet op elkaar aansluiten. Door ze serieus te nemen, ontstaat ruimte om processen te verbeteren en relaties te herstellen.

In 2025 is bij elke klacht gevraagd of en zo ja welke verbeterpunten eruit naar voren zijn gekomen. Zo krijgt een negatieve ervaring toch een waardevolle opbrengst. Klagers ervaren het als prettig en betekenisvol om te horen dat hun melding daadwerkelijk heeft bijgedragen aan verbetering. Deze verbeterpunten zijn opgenomen in de (tertiaal) overzichten van de klachten die bekend zijn bij de Raad van Bestuur. Het advies is om deze werkwijze voor 2026 voort te zetten.

### **3. Positioneer de klachtenfunctionaris**

Het is belangrijk dat cliënten zich vrij voelen om hun zorgen te delen met de klachtenfunctionaris, en dat zorgverleners weten dat zij daar ook terecht kunnen om lastige situaties te bespreken. Het inroepen van de klachtenfunctionaris, ook als er nog geen klacht is, kan een waardevolle ondersteuning zijn.

Het advies is om de klachtenfunctionaris en de klachtenprocedure regelmatig onder de aandacht bij bewoners, familie en bij de teamleider en locatiemanagers te brengen.

De ervaring laat zien dat het samen afhandelen van een klacht met de klachtenfunctionaris als positief wordt ervaren: zowel de klager als het zorgpersoneel voelt zich gehoord, veilig en gesteund.

#### **4. Laagdrempelig aanspreekpunt**

In 2025 kwamen er meer klachten binnen over communicatie en welzijn. In drie klachten gaven klagers aan dat ze het hebben gemist dat er géén vast, toegankelijk aanspreekpunt was— iemand bij wie ze zich gezien en gehoord voelen.

Dit verbeterpunt is door de organisatie als verbeterpunt opgepakt.

Daarnaast is het advies is om teams te stimuleren signalen van onvrede eerder te bespreken, Zo kan beter worden aangesloten bij wat cliënten en familie nodig hebben en lopen verwachtingen minder snel uiteen. Mocht blijken dat de onvrede blijft dan is het belangrijk dat cliënten zich vrij voelen om hun zorgen te delen met de klachtenfunctionaris en dat zorgverleners weten dat zij ook contact kunnen opnemen met de klachtenfunctionaris om lastige situaties te bespreken.

#### **5. Klachten ingediend door een vertegenwoordiger van de bewoner**

Steeds vaker komen klachten van familieleden van cliënten. Deze klachten zijn vaak intensief en kunnen soms escaleren. Communicatie speelt hierin een grote rol met name omdat je bent veroordeeld tot elkaar. Verwachtingen en beleving sluiten niet altijd op elkaar aan. Wanneer verschillende zorgverleners iets anders zeggen of doen, kan familie zich snel onzeker voelen of het gevoel krijgen niet serieus genomen te worden.

Het helpt als teams zoveel mogelijk in één lijn te handelen. Een korte interne afstemming of een gezamenlijke boodschap kan al veel spanning wegnemen.

Ook blijkt het waardevol om vóór opname samen de wederzijdse verwachtingen te verkennen, zodat ieder weet wat hij van elkaar kan verwachten.

#### **6. Klachtenfunctionaris en een calamiteit**

Overweeg om bij een calamiteit de klachtenfunctionaris in te zetten als vast contactpersoon voor zowel de organisatie als de betrokken cliënt of naaste. Zo krijgt de organisatie een herkenbaar gezicht en kan het contact op een toegankelijke en zorgvuldige manier worden onderhouden. Het geeft rust en duidelijkheid in een kwetsbare periode.

Marguérite van den Eijnden  
Externe klachtenfunctionaris Liemerij  
2 februari 2026