

DE BOZE CLIËNT

Een review

In editie 3, 2019 van NWP Magazine stond een artikel over het omgaan met klachten van cliënten jegens zorgverleners. In het overleg van de klachtenfunctionarissen van de Koepel Alternatieve Behandelwijzen (KAB), waarin wij namens de NWP zitting hebben, hebben we dit artikel en de gegeven adviezen besproken. Ter verheldering hierbij onze reactie.

De functie van klachtenfunctionaris vloeit voort uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Doel van de wet is het verbeteren van de positie van de cliënt door laagdrempelig klachten over zorgverlening af te handelen. De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om cliënten toegang te geven tot een klachtenfunctionaris. De functie van klachtenfunctionaris is nog tamelijk jong, en kennis en inzicht over het afhandelen van klachten van cliënten is nog volop in ontwikkeling.

Klachtenfunctionarissen zijn goed getrainde professionals. Ze springen in een gat dat ontstaat als, zo blijkt uit een survey van de patiënten-federatie, de communicatie tussen zorgverlener en cliënt misloopt. Het werk van de klachtenfunctionaris is erop gericht de communicatie op gang te brengen, zodat zorgverlener en cliënt tot een oplossing van de klacht of het ontstane conflict kunnen komen. Uitgangspunt is dat het een voor de cliënt bevredigende oplossing is.

Als zorgverlener ben je allereerst zelf aan zet! Laten we vooropstellen dat omgaan met onvrede en boosheid van cliënten niet de makkelijkste kant van ons therapeutenberoep is. Zeker niet als deze boosheid aan jou geadresseerd is, en het lijkt dat de waardering voor jouw werk als therapeut uitblijft. Toch ligt hier een kans om te voorkomen dat een situatie zich ontwikkelt tot een conflict. Laat je niet uit het veld slaan; boosheid zegt in eerste instantie iets over de ervaring van je cliënt. Probeer in contact te blijven en onderzoek samen met je cliënt de onderliggende boodschap. Luister, neem je cliënt serieus en vraag door, totdat helder is waar je cliënt mee zit. Wees dankbaar dat jouw cliënt de moed heeft de onvrede te uiten. Je cliënt biedt jou immers de gelegenheid een eventuele fout te herstellen. Mogelijk herstel, bijvoorbeeld van je praktijkvoering, uit de weg gaan door je gelijk te halen bij je cliënt pakt meestal averechts

uit. Heb zelfvertrouwen en laat je cliënt weten wat je met zijn of haar opmerkingen gaat doen. Bij nodig herstel van je fout laat je weten hoe je dat gaat doen en wat je hebt gedaan om een dergelijke fout in de toekomst te voorkomen.

Komen jullie er samen niet uit, pas dan is het zinvol een klachtenfunctionaris in te schakelen.

Wanneer je te maken krijgt met een klacht of conflict, kruip je als therapeut niet in het schuttersputje, geregeerd door de angst dat alles wat je zegt en schrijft tegen je gebruikt kan worden. Het effect van zo'n houding kan zijn, dat je cliënt zich niet gehoord voelt en juist daardoor de strijd aangaat. Het verdient de voorkeur zelf in gesprek te gaan met je cliënt. De klachtenfunctionaris kan helpen als dit proces moeizaam verloopt. Inmenging van een jurist is niet wenselijk in de bemiddelingsfase. Juridisering van de klacht zit namelijk een open gesprek in de weg. Zodra posities onwrikbaar zijn ingenomen, wordt het lastig om met souplesse een gesprek tussen zorgverlener en cliënt op gang te krijgen. Bemiddeling door een klachtenfunctionaris heeft dan minder kans van slagen. Het moet juist voorkomen dat een klacht bij een geschilleninstantie terecht komt. Bedenk ook dat een gang naar de geschilleninstantie veel van je energie vraagt en kostbaar is bovendien.

Wij adviseren alle klachten serieus te nemen. In de beleving van cliënten is namelijk elke klacht terecht. Een klachtenfunctionaris bemiddelt onafhankelijk en is er dus ook voor jou als zorgverlener. Tot slot is het goed te weten, dat de klachtenfunctionaris geheimhoudingsplicht heeft en geen gegevens met derden deelt, tenzij na uitdrukkelijke toestemming van de directbetrokkenen.

Maart 2020

Berta Schalen, Brigitte van Bakel