

## De kou uit de lucht, snel en professioneel

door Marijke Levelink, Quasir Expertisecentrum Klachten Zorg en Welzijn

Deskundigheidsbevordering van klachtenfunctionarissen in zorg en welzijn verdient meer aandacht!

### **EEN ONPARTIJDIGE HOUDING ALS BASISVAARDIGHEID**

Klachtenfunctionaris in de zorg en welzijn is een boeiend vak. Een vak waarin emoties hoog kunnen oplopen. Strategisch kunnen handelen en empathisch vermogen is naast een professionele en onafhankelijke houding essentieel om de balans te kunnen bewaren. Quasir heeft hiermee ruim 25 jaar ervaring.

Wij ondersteunen zorg en welzijnsorganisaties bij het vormgeven en uitvoeren van onafhankelijke klachtenafhandeling en -bemiddeling. Het kan daarbij gaan om detachering van klachtenfunctionarissen of een abonnement op de landelijke klachtencommissie van Quasir. Daarnaast delen wij via opleiding en vaardigheidstrainingen onze expertise met professionals uit de zorg en welzijn.

### **OPGELEID WORDEN TOT PROFESSIONELE KLACHTENEXPERT**

Het werken als klachtenfunctionaris is een vak apart. De belangrijkste taak is het bemiddelen van klachten en onvrede. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat mensen zich gehoord voelen, problemen worden opgelost en dat er een bijdrage wordt geleverd aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg. Hiermee worden juridische procedures voorkomen en belangrijker nog, ontevreden gebruikers van organisaties in zorg en welzijn worden ambassadeurs.

Quasir leidt professionals in de zorg en welzijn op zoals het de eigen bemiddelingsexperts opleidt. Te weten: vanuit een 100% onafhankelijk perspectief. Onze geaccrediteerde beroepsopleiding en vaardigheidstrainingen voor klachtenfunctionarissen zijn erop gericht om zo snel mogelijk de kou uit de lucht te halen en een effectieve, laagdrempelige klachtenafhandeling in de zorg of welzijn te realiseren.

Quasir is in 2012 de opleiding gestart. Twee maal per jaar studeren er professionals af. In oktober van dit jaar zal naar verwachting de 36<sup>e</sup> klachtenfunctionaris de opleiding afronden. Een flink aantal van hen was al werkzaam als klachtenfunctionaris of heeft ondertussen een functie in het vak gevonden.

Studenten volgen na een introductie een opleiding van ruim een half jaar, waarbij ze zich in een 8-tal modules de nodige kennis en vaardigheden eigen maken. Ervaring is dat zij, behalve een professionele ook een persoonlijke ontwikkeling doormaken. Van een moderne klachtenfunctionaris wordt immers veel gevraagd. Naast communicatie zijn een proactieve houding, zelfstandigheid, het kunnen realiseren van doelen en integriteit belangrijke competenties. Zelfreflectie is daarbij een noodzakelijke voorwaarde.

De opleiding biedt een mix aan kennis en vaardigheden. Er worden veel gesprekken geoefend met elkaar en met acteurs. Behalve de positie van de klachtenfunctionaris in het veld en gesprekstechnieken, dragen onder andere ook onafhankelijkheid, juridische aspecten en klachtenmanagement bij aan een interessant programma. Studenten maken in de praktijk kennis met het vak door middel van stages.

De studenten die de opleiding hebben afgerond zijn over het algemeen heel enthousiast over de opleiding en geven aan dat het een grotere impact op hun leven heeft gehad dan ze vooraf hadden kunnen bedenken. Ook al werkzame klachtenfunctionarissen hebben hun blik verbreed en hun visie vernieuwd en verhelderd. Zij zijn in staat ook de organisaties waar zij werkzaam zijn te adviseren en bij te dragen aan vernieuwingen, zoals op dit moment in veel sectoren van zorg en welzijn wordt gevraagd: de cliënt centraal, zelfsturing, decentrale klachtenafhandeling (daar waar de klacht is ontstaan), voorkomen van klachten, decentralisatie. De moderne klachtenfunctionaris draagt op eigen wijze bij aan cliëntvriendelijkheid en efficiency.

Bent u geïnteresseerd in? Dan leidt Quasir u graag op tot professionele klachtenbemiddelaar, -functionaris of specialist. Op 11 en 24 september is het mogelijk om een introductiebijeenkomst bij te wonen. De opleiding start op 15 oktober 2015. Er zijn nog een beperkt aantal plaatsen beschikbaar, wees er dus snel bij.

Behalve de gehele opleiding tot klachtenfunctionaris is er een scala aan losse modules te volgen. Deze zijn bedoeld voor mensen die al werkzaam zijn in het vak.

### **SAMEN LEREN, ERVAREN EN UITWISSELEN**

Ook voor de professional welke reeds als klachtenfunctionaris werkzaam is hebben wij trainingen ter deskundigheidsbevordering.

U werkt als professional heel zelfstandig en autonoom. Juist daarom is het prettig en zinvol om samen met collega's uit het veld regelmatig vaardigheidstrainingen te volgen.

Zo blijft u bij en kunt u:

- kennis en nieuw inzicht opdoen
- ervaringen uitwisselen met collega's
- vaardigheden oefenen
- vragen stellen

**Kijk hier voor het compleet vernieuwde aanbod aan vaardigheidstrainingen of klik op een van onderstaande modules:**

- Klachtenmanagement
- Bemiddelingsvaardigheden
- Cyclus begeleide intervisie
- Gesprekstechnieken voor klachtenopvang
- Juridische kaders voor de klachtenfunctionaris
- Omgaan met heftige emoties en agressie
- Onafhankelijkheid
- Spiegelgesprekken
- Train de trainer: 'Workshop omgaan met klachten door medewerkers'

Voor teamleiders en mensen die op de werkvloer werken met cliënten en patiënten is er nog de volgende extra trainingsmogelijkheid:

- Training: 'Elke medewerker is een klachtenbehandelaar'

Deze vaardigheidstrainingen worden vanaf medio september 2015 gegeven door professionele trainers van Quasir, die zelf ook werkzaam zijn of zijn geweest in het veld van klachtbehandeling in de zorg. Alle informatie over data en prijzen kunt u terugvinden op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl). U kunt zich hier ook direct inschrijven.

## **Over Quasir**

Vanaf 1987 heeft Quasir een schat aan kennis en ervaring opgebouwd op het gebied van klachtbehandeling. De expertise ligt op het vlak van bemiddeling, omgaan met patiëntenfeedback, bevorderen van verbetering van kwaliteit van zorg en dienstverlening en cliëntentevredenheid. Meer informatie is terug te vinden op de website [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl). U kunt hier ook opleidingen en trainingen vinden voor klachtenfunctionarissen en het management in de zorg en welzijn. Verder kunt u Quasir volgen op sociale media zoals Twitter, Facebook en LinkedIn.