

## DE KRACHT VAN DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS

door Anja Scheper, directeur Quasir Expertisecentrum Klachten Zorg en Welzijn

De huidige wetgeving, Wet cliëntenrechten zorg, inzake de klachtenbehandeling voor cliënten in de zorg en welzijn is per 1 januari opgenomen in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Deze nieuwe wet beoogt de kwaliteit van zorg verder te bevorderen door de klachtbehandeling informeler en sneller te laten verlopen. Een overgangsjaar geeft de zorgaanbieders wellicht de ruimte om zaken goed te organiseren.

Dit betekent onder andere dat de functie van onafhankelijke klachtenfunctionaris verplicht wordt gesteld om klachten van cliënten op informele en klantvriendelijke wijze op te lossen. De klachtencommissie is tegelijkertijd niet langer verplicht, maar kan wel als belangrijk tussenstation dienen om te voorkomen dat de klager snel naar een geschilleninstantie gaat.

Al sinds 1987 heeft Quasir het afhandelen van klachten door een onafhankelijke klachtenfunctionaris als visie uitgesproken en in de praktijk gebracht. Door te luisteren naar de cliënt en samen met de cliënt zijn of haar onvrede te bespreken en af te handelen ontstaat er een positieve verbinding tussen cliënt en zorgaanbieder. De kwaliteitsbeleving van zorg wordt hiermee verbeterd. Quasir juicht het verplicht stellen van de klachtenfunctionaris in de wetgeving toe, maar realiseert zich dat dit voor zorgaanbieders tot meer regeldruk kan leiden. De jarenlange ervaring van Quasir levert expertise op waar instellingen en ZZP'ers in de zorg en welzijn hun voordeel mee kunnen doen.

Zowel instellingen als zzp'ers moeten aan de wetgeving gaan voldoen. Veelal ontbreekt hiervoor de tijd en deskundigheid. Quasir heeft een schat aan kennis en ervaring opgebouwd op het gebied van klachtbehandeling, het inrichten van klachtenmanagement en het bevorderen van cliënttevredenheid. Met haar dienstverlening is Quasir graag alle zorgaanbieders van dienst die hulp nodig hebben om te voldoen aan de wet- en regelgeving op het gebied van klachten.

### QUASIR ONTZORGT ZOWEL ZZP'ERS ALS INSTELLINGEN ONGEACHT DE OMVANG

Al jarenlang biedt Quasir een **abonnement** op de klachtenfunctionaris op afroep en de landelijke klachtencommissie voor zowel zzp'ers als zorg- en welzijnsinstellingen. Op deze wijze voldoen zij aan de wettelijke regelingen en worden klachten professioneel afgehandeld. Als een cliënt contact opneemt met onze klachtenfunctionaris op afroep is het bieden van een luisterend oor, de eerste belangrijke stap. De cliënt wordt gevraagd wat zij precies wil bereiken. Tevens informeert de klachtenfunctionaris de cliënt over te nemen stappen. Afhankelijk van de situatie zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat cliënt weer in verbinding komt met de zorgaanbieder.

**Jelka van den Baard van TAJ Zorg, Bemiddelingsbureau voor zorg en welzijn uit Bergschenhoek is sinds 2011 bij Quasir aangesloten:** *“Het abonnement biedt vertrouwen aan onze cliënten. Wij proberen eerst zelf ontevredenheid op te lossen. Het abonnement geeft ons een fijn en veilig gevoel, zodanig dat onze cliënten ergens op terug kunnen vallen als ze er met ons niet uit zouden kunnen komen. Tevens voldoen we op deze wijze gemakkelijk aan wet en regelgeving”.*

Quasir verzorgt ook de invulling van onafhankelijke klachtenfunctionarissen voor diverse grote zorg- en welzijnsinstellingen. De functionaris is in dienst bij Quasir en werkt in een onafhankelijke positie voor de instelling. Zij adviseren over de inrichting van het klachtenmanagement, werken aan de bevordering van de cliënttevredenheid, handelen klachten af, bemiddelen, geven workshops, registreren, rapporteren en verrichten calamiteitenonderzoek. Onze ervaring door de jaren heen is dat het aantal klachten richting klachtencommissies sterk afneemt en in sommige gevallen zelfs helemaal geen klachten meer worden ingediend bij de klachtencommissie. De klacht is geen reden tot een conflict maar juist een aanleiding om snel het gesprek met de klager aan te gaan om de onvrede in een vroeg stadium op te lossen en ook om ervan te leren.

Onze ervaringen sluiten helemaal aan bij hetgeen de overheid onderschrijft: “Onderzoek toont aan dat cliënten klachtencommissies vaak als partijdig ervaren, dat zij een oordeel ‘gegrond’ of ‘ongegrond’ van de klachtencommissie als weinig bevredigend ervaren en dat de termijn waarbinnen klachten in de praktijk worden afgehandeld, te lang is. Cliënten hebben over het algemeen vooral behoefte aan een luisterend oor en dat de zorgaanbieder ervoor zorgt dat andere cliënten niet hetzelfde overkomt als hen is overkomen.” (ontleend uit Meerwaarde WKKGZ Overheid 14 juli 2014).

## **PREVENTIE VAN KLACHTEN IS BELANGRIJK!**

Quasir heeft de ervaring dat het eerder signaleren van onvrede, gemakkelijker leidt tot het vinden van een oplossing. Onze stelling is dan ook: Elke zorgprofessional dient signalen serieus te nemen en klachten bespreekbaar te maken. Quasir geeft coaching en training aan zowel medewerkers, teamleiders en zorgaanbieders om deze doelstellingen te realiseren.

## **VOOR ONAFHANKELIJKE KLACHTENBEHANDELING ZIJN COMPETENTIES NODIG**

Het beroep van klachtenfunctionaris/bemiddelaar heeft zich de laatste jaren sterk ontwikkeld. Steeds vaker liepen wij tegen het feit aan dat er onvoldoende professionele klachtenfunctionarissen beschikbaar waren en nog zijn. Om deze reden heeft Quasir een beroepsopleiding voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris ontwikkeld. Wij vinden het belangrijk dat de opleiding geaccrediteerd is, en de deelnemers een diploma kunnen halen. De accreditatie is in 2013 behaald. Vanaf 2013 hebben zo'n 50 deelnemers hun diploma gehaald, in oktober gaan 8 deelnemers hun examen doen. Tevens zijn in recentelijk 16 nieuwe deelnemers gestart met de opleiding.

## **MEER INFORMATIE?**

Wilt u meer weten over de door de SNRO geaccrediteerde beroepsopleiding klachtenfunctionaris zorgsector of wilt u advies wat de invoering van de Wet Klachten, Kwaliteit en Geschillen Zorg (WKKGZ) voor uw organisatie en uw medewerkers betekent? U kunt zich hiervoor via 0561 - 618711 telefonisch in verbinding stellen met het secretariaat van Quasir. Ook kunt u contact opnemen via het [contactformulier](#) op de website van [Quasir](#).

## **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 cliënttevredenheid. 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.