



# P E R S B E R I C H T

Wolvega, 24 februari 2014

## Post hbo-opleiding Klachtenbemiddeling van Quasir geaccrediteerd

Op 10 februari heeft Quasir BV de SNRO-accreditatie ontvangen voor haar post hbo-opleiding Klachtenbemiddeling in de Zorg, bestaande uit negen modules. Het landelijk opererende bedrijf is hiermee het eerste Nederlandse bedrijf met een opleiding voor klachtenbemiddeling in de zorg die geaccrediteerd is conform post hbo-standaarden.

De accreditatie komt op een moment dat kwaliteit en klachtenafhandeling sterk in de belangstelling staan binnen de zorg. Zo ligt er het wetsvoorstel Wkkgz (Wet Klachten, Kwaliteit en Geschillen in de Zorg) dat voor zorginstellingen verstrekken gevolgen kan hebben, waaronder een verplichte eigen klachtenregeling, verplichte schriftelijke klachtenafhandeling en een verplichte klachtenfunctionaris. In dit licht bezien, is ook een recent onderzoek van Quasir extra interessant, waaruit blijkt dat naar schatting 80% van alle klachten in de zorg voortkomt uit vermeend onjuiste bejegening.

Quasir is gespecialiseerd in onafhankelijke klachtenbemiddeling voor zorgorganisaties. Het bedrijf biedt personele ondersteuning inzake klachtenbemiddeling, klachtrecht en klachtencommissies aan ziekenhuizen, thuiszorgorganisaties, verpleeg- en verzorgcentra en psychiatrische instellingen verspreid over heel Nederland. Daarnaast verzorgt het bedrijf trainingen en opleidingen op het gebied van klachtenbemiddeling en geeft het adviezen over klachtenmanagement. Quasir is ruim 25 jaar actief in onafhankelijke klachtenbemiddeling; voor 2008 heette de organisatie 'Stichting Klachtenbemiddeling Gezondheidszorg'.

De geaccrediteerde post hbo-opleiding Klachtenbemiddeling van Quasir omvat de volgende negen modules:

- Introductie klachtenfunctionaris
- Klachtenbemiddeling in de zorgsector
- Gesprekstechnieken klachtenbemiddeling in de zorgsector
- Juridische kaders klachtenfunctionaris
- Klachtenregistratie en –rapportage/aanbevelingen
- Onafhankelijkheid in klachtenbemiddeling in de zorgsector
- Letselschade voor de klachtenfunctionaris in zorginstelling
- Hoe omgaan met klachten voor medewerkers in zorginstellingen
- Klachtenmanagement voor de klachtenfunctionaris in de zorgsector.

### Noot voor de redactie:

Contact: Anja Scheper, directeur Quasir BV (tel: 0561 – 618711/e-mail: [anjascheper@quasir.nl](mailto:anjascheper@quasir.nl))

### 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).