

DE NOODZAAK VOOR HET INZETTEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS

door Miranda de Zwart, manager Klachtenbemiddeling [Quasir, Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn](#)

Met de invoering van de Wkkgz is het voor elke zorgaanbieder verplicht klachten op informele, onafhankelijke en klantvriendelijke wijze op te lossen. Vanuit deze wetgeving is o.a. gesteld dat cliënten bij wenselijke bemiddeling een beroep moeten kunnen doen op een laagdrempelige onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Al sinds 1987 heeft Quasir het afhandelen van klachten door een [onafhankelijke klachtenfunctionaris](#) als visie uitgedragen en in de praktijk gebracht. Door als onafhankelijk professional te luisteren naar de cliënt en samen met de cliënt zijn of haar onvrede te bespreken met de betrokken medewerker of behandelaar ontstaat er een positievere verbinding tussen cliënt en zorgaanbieder. De kwaliteitsbeleving van zorg wordt hiermee verbeterd.

Het beroep van de klachtenfunctionaris en de daarbij behorende competenties heeft zich de laatste jaren sterk ontwikkeld. Er zijn nog steeds onvoldoende goed opgeleide klachtenfunctionarissen beschikbaar. Om deze reden heeft Quasir de noodzaak gevoeld om haar beroepsopleiding voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris verder te ontwikkelen met het aanbod van vervolg trainingen. Verder heeft Quasir zich gerealiseerd dat niet iedere zorgaanbieder in de gelegenheid is om te beschikken over een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De ervaring van Quasir is verder dat door het tijdig inzetten van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir er minder cliënten zaken voorleggen aan de voor de organisatie mogelijkerwijs in te schakelen klachtencommissie en/of geschillencommissie.

Het inzetten voor uw organisatie van een onafhankelijke klachtenfunctionaris kan worden ingevuld met de landelijk opererende en getrainde ervaren klachtenfunctionarissen van [Quasir](#). Doordat Quasir, naast detachering, deze diensten eveneens aanbiedt middels een abonnement is het voor elke zorgaanbieder mogelijk haar cliënten op een professionele en laagdrempelige wijze ondersteuning bij onvrede aan te bieden. Met dit abonnement voldoet de organisatie zonder onnodige kosten op een makkelijk manier aan de wettelijke verplichtingen.

VOORKOMEN IS BETER

Quasir heeft de ervaring dat het vroegtijdig signaleren onder leiding van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van onvrede door het organiseren van spiegelgesprekken met uw cliënten of cliëntenraad gemakkelijker leidt tot het vinden van verbeteringsuggesties en structurele oplossingen.

Het spiegelgesprek is de meest effectieve, indringende en onafhankelijke methode om zicht te krijgen op zowel de onvrede als de tevredenheid van uw cliënten.

Belangrijk effect van een spiegelgesprek is een stevigere verbinding tussen cliënten en zorgprofessionals. De medewerkers van de instelling luisteren in de buitenring en cliënten, kunnen niet de regie over het gesprek nemen, waardoor zij meer doordrongen raken van wat de cliënten ervaren en wensen. Dit leidt tot een meer gelijkwaardige relatie.

Onze stelling is dan ook: Elke zorgprofessional dient signalen van onvrede zo vroeg mogelijk

te detecteren en serieus te nemen en klachten vroegtijdig en laagdrempelig bespreekbaar te maken. Quasir geeft coaching en training aan zowel de klachtenfunctionarissen en teamleiders van zorgaanbieders om zich in het voeren van spiegelgesprekken te bekwamen.

MEER INFORMATIE?

Wilt u meer weten over het tijdelijk of op vaste basis inzetten van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, informatie over onze dienstverlening op het gebied van spiegelgesprekken of calamiteitenonderzoek of wilt u advies of u optimaal voldoet aan de eisen vanuit de [Wkkgz](#)?

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 cliëntentevredenheid. Meer informatie is terug te vinden op de website www.quasir.nl. U kunt hier ook opleidingen en trainingen vinden voor klachtenfunctionarissen en calamiteitenonderzoekers in de zorg en welzijn. Verder kunt u Quasir volgen op sociale media zoals Twitter, Facebook en LinkedIn.