

EVOLUTIE NAAR DE KLACHTENFUNCTIONARIS 2.0

door Marijke Levelink, [Quasir, Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn](#)

De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Het is alweer bijna 3 jaar geleden dat de Wkkgz werd ingevoerd en twee jaar geleden dat het voor elke zorgaanbieder verplicht is om 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**. Deze informele klachtenafhandeling heeft volgens de wetgever de voorkeur.

Onder de Wkkgz is de klachtenfunctionaris **dé ondersteuner van de klager**. Wanneer de klager daarom vraagt dient de klachtenfunctionaris de klager behulpzaam te zijn bij het indienen en formuleren van zijn klacht. De formele positie die de klachtenfunctionaris door de Wkkgz heeft gekregen in het traject van klachtenafhandeling heeft een impuls gegeven aan het beroep van klachtenfunctionaris. Het belang van de functie is groter geworden waardoor zowel de zorgaanbieder als de klager meer deskundigheid en inlevingsvermogen van de klachtenfunctionaris vraagt.

Beleidsadviesing “voorkomen is beter”

De klachtenfunctionaris 2.0 is een goed opgeleide professional, die niet zozeer wacht op de klacht, maar in het proces een proactieve rol speelt in het bijdragen aan het klachten- en verbetermanagement van de zorgaanbieder en in brede zin aan de cliënttevredenheid. Hoewel de prioriteiten van de klachtenfunctionaris primair gericht zijn op het verhelpen van de onvrede van de klager, is er een steeds belangrijker rol op het gebied van beleidsadviesing. Klachten bieden aanknopingspunten ter verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening, die nog beter tot uiting komt in een uitwisseling met de kwaliteits- en procesadviseur en het management van de zorgaanbieder. Hierin ligt een duidelijke rol voor de klachtenfunctionaris als sparring partner.

Het oplossen van klachten is van groot belang, maar het indienen van klachten krijgt voor klager en zorgaanbieder nog meer zin als er wordt geleerd van klachten. Door het evalueren van klachtrajecten en het aanbieden van workshops, wordt medewerkers geleerd om onvrede in een vroeg stadium te signaleren en daar op een adequate manier op in te spelen. Zodoende kunnen klachten worden voorkomen.

Het organiseren en voorzitten van spiegelgesprekken is een van de mogelijkheden om te leren van ervaringen van cliënten. Hierbij delen cliënten hun ervaringen en formuleren verbeteradviesingen voor de aanwezige zorgverleners.

Verantwoording meerwaarde klachtenfunctionaris 2.0

De ervaring van Quasir leert dat de zorgaanbieder steeds vaker vragen naar het aantoonbaar maken van de meerwaarde van de klachtenfunctionaris. Een terechte vraag bij toenemende zorgkosten. Ook hierin kan de klachtenfunctionaris professionaliseren door het maken van productieafspraken met de zorgaanbieder. Hoewel het aantal klachten zich niet laat voorspellen, kunnen er concrete afspraken worden gemaakt over aantallen spiegelgesprekken, workshops, opleidingsactiviteiten en rapportages.

De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris blijft een belangrijke voorwaarde, waaraan elke activiteit zal moeten worden getoetst.

Register en beroepscompetentieprofiel

Door deze ontwikkelingen wint het beroep sterk aan professionaliteit. Om deze professionaliteit op niveau te houden of zelfs te vergroten is scholing en ook toetsing essentieel. De beroepsvereniging VKIG werkt aan een beroepscompetentieprofiel en register, waar de klachtenfunctionaris via permanente educatie zijn kwaliteit op niveau dient te houden en kan vergroten. Om de kwaliteit van de klachtenfunctionaris te toetsen start Quasir in 2019 een audit bij haar eigen gedetacheerde medewerkers. Elke medewerker van Quasir beschikt over het diploma van de geaccrediteerde opleiding tot klachtenfunctionaris, neemt deel aan intervisie en verplichte scholingsdagen en krijgt 2-jaarlijks 360 graden feedback in een gesprek met een trainer en een acteur.

MEER INFORMATIE?

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

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.