

LEVERT UW KLACHTENFUNCTIONARIS AL EEN BIJDRAGE AAN HET BEVORDEREN VAN CLIËNTTEVREDENHEID?

door Rob Bergers, [Quasir, Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn](#)

DE KRACHT VAN EEN KLACHT

Klachten over de zorg: ze zijn er altijd geweest en ze zullen er ook altijd zijn. Hoe goed je als zorgaanbieder ook je best doet: het is onmogelijk om aan alle verwachtingen van je cliënten te voldoen. Elke klacht geeft een grote of kleine deuk in het vertrouwen van de cliënt in de zorgverlening en levert bij onvoldoende aandacht negatieve publiciteit op met soms rampzalige gevolgen. Een goed georganiseerd klachtenbehandelingsproces is een krachtig instrument om dat vertrouwen terug te winnen en om erger te voorkomen. Wat vaak ontbreekt in de aandacht voor het behandelen van de klacht is om als organisatie ervoor te zorgen dat we door het jaar heen, op basis van een periodieke analyse en rapportage van zowel de voorgekomen klachten als incidenten, ons handelen structureel verbeteren. Iedere uiting van ontevredenheid is een kans om met elkaar en onder leiding van uw klachtenfunctionaris, eventueel ondersteund door spiegelgesprekken, nog eens kritisch te kijken naar de wijze van dienstverlening en de zorgverleningsprocessen.

BESCHIKT U AL OVER DE KLACHTENFUNCTIONARIS 2.0?

De moderne klachtenfunctionaris is een proactieve goed opgeleide professional die niet alleen het klachtenbehandelingsproces van kop tot staart beheerst. Hij/zij vervult ook een voortrekkersrol in het voorkomen van klachten door het aandragen van verbeteringen in de zorgverlening en in brede zin aan het verhogen van de cliënttevredenheid. Hierdoor blijven mogelijk cliënten behouden én niet zelden ontwikkelen zij zich dan zelfs tot ambassadeur van de organisatie. Een goede en persoonlijke klachtenafhandeling bindt mens en organisatie. De prioriteit van de traditionele klachtenfunctionaris is veelal gericht op het verhelpen van de onvrede van de klager, maar dat is bij lange na niet meer afdoende. Er is voor de klachtenfunctionaris een belangrijke rol weggelegd op het gebied van advisering aan alle lagen van de organisatie over structurele verbeteringen in de kwaliteit en beleving door cliënten van de zorg- en dienstverlening. Klachten bieden altijd aanknopingspunten ter verbetering, op voorwaarde van een kritische onafhankelijke analyse en rapportage door het jaar heen. Immers, meten is weten. Een periodieke uitwisseling van de door uw klachtenfunctionaris opgedane kennis met uw kwaliteit- en procesadviseur, de zorgteams en het management is een 'must'! De klachtenfunctionaris zal daarbij als sparringpartner en aanjager moeten gaan fungeren voor het doorvoeren van structurele verbeteringen om gelijksoortige klachten in de toekomst te voorkomen. Dit betekent dat de klachtenfunctionaris zichtbaar moet zijn en in verbinding moet staan met de gehele organisatie, en niet afwacht totdat er klachten zijn.

OPLEIDING TOT KLACHTENFUNCTIONARIS 2.0

Voor het uitvoeren van een ordentelijke klachtenanalyse en rapportage moet uw klachtenfunctionaris allereerst bekwaam zijn in het onafhankelijk en zorgvuldig analyseren van (ernstige) klachten en incidenten. Naast het kunnen toepassen van gangbare analyse methodieken, is kennis, inlevingsvermogen, een onderzoekende houding en een onafhankelijke kijk op de situatie en de mogelijke oorzaken van grote toegevoegde waarde. Wat is er allemaal van invloed op de menselijke mogelijkheden en beperkingen, hoe ontstaan fouten? Het is een absolute vereiste dat de klachtenfunctionaris vaardigheden bezit zoals het interviewen van betrokkenen en hieruit de echte feiten en meningen scheidt. Van hieruit worden rapportages geschreven en beleidsadviezen gegeven, waarmee de kwaliteit

en het leren van klachten wordt ondersteund. Het is dan ook van belang dat uw klachtenfunctionaris hierop is voorbereid.

Quasir organiseert daarom 2 keer per jaar de opleiding tot klachtenfunctionaris 2.0. Deze door de SNRO geaccrediteerde opleiding wordt gegeven door professionele trainers die dagelijks worden ingezet als senior klachtenfunctionaris of als onafhankelijk voorzitter van een calamiteitenonderzoek. De duur van deze opleiding is maar liefst 14 dagen (28 dagdelen), verspreid over 9 maanden en wordt afgesloten met een verplichte stage en mondeling/schriftelijk examen. Indien de opleiding tot klachtenfunctionaris succesvol wordt afgesloten kunnen 78 PE-punten (permanente educatie) worden verkregen van het MfN-register.

11 maart start voor de 15^e keer de gespecialiseerde opleiding Klachtenfunctionaris zorgsector. Met het oog hierop worden door Quasir op 25 januari en 14 februari in het opleidings- en trainingscentrum te Almere introductiebijeenkomsten gehouden. Een mooi moment om uw klachtenexperts de gelegenheid te bieden om te onderzoeken in hoeverre zij met deze opleidingen een grotere rol van betekenis kunnen gaan spelen om de kwaliteit van uw zorg- en dienstverlening continu onder het vergrootglas te houden en in samenspraak met uw organisatie structureel te verbeteren. Pas dan benut u de kracht van de klacht!

MEER INFORMATIE?

Wilt u meer informatie over de Quasir opleidingen en trainingen op het gebied van klachten- en verbetermanagement, calamiteitenonderzoek, het organiseren van of wilt u advies of uw organisatie en klachtenfunctionaris 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.