

## BESCHIKT UW INSTELLING OVER EEN DESKUNDIGE ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS?

### **Onafhankelijke klachtenbemiddeling neemt cliënten serieus en levert concrete verbeterpunten op**

Elke klacht of gevoel van onvrede geeft een grote of kleine deuk in het vertrouwen van de cliënt in de zorgverlening. De inrichting van uw klachtenmanagement is een krachtig instrument om dat vertrouwen weer terug te winnen. Voor elke zorgaanbieder is het dan ook van groot belang om ervoor te zorgen dat de manier waarop - in de hele organisatie - met klachten wordt omgegaan zorgvuldig is georganiseerd en dat het voor cliënten duidelijk is waar en hoe zij een klacht kunnen ventileren.

Klachtenbemiddeling door een onafhankelijk en goed opgeleide interne of externe klachtenfunctionaris zorgt voor grotere tevredenheid onder uw cliënten.

#### **De rol van de klachtenfunctionaris is gewijzigd van behandelaar naar bemiddelaar**

Anders dan bijvoorbeeld een klachtencommissie, doet een klachtenfunctionaris geen uitspraak over wie er gelijk heeft. Vanuit een neutrale positie gaat de klachtenfunctionaris uit van twee kanten van het verhaal, en focust zich op het vinden van een toekomstgerichte oplossing, waar alle betrokkenen mee verder kunnen. Startpunt daarbij is het doel van degene die de klacht meldt: wat hoopt een klager te bereiken met de klacht? De klachtenfunctionaris ondersteunt door luisteren, informeren, adviseren en bemiddelen. Via registratie, rapportage en signalering kan de klachtenfunctionaris op basis van klachten aan de instelling zinvolle informatie bieden voor kwaliteitsverbetering. Uit de recente Wkkgz-monitor is gebleken dat de waarde hiervan nog onderbelicht is bij vele zorgaanbieders.

#### **De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris**

De werkwijze en houding van de klachtenfunctionaris is voor veel klagers een belangrijke factor om vertrouwen te kunnen hebben in het proces en de uitkomst van de klachtenbemiddeling en heeft als voornaamste kenmerken:

##### 1. Neutraliteit

De klachtenfunctionaris heeft geen belang bij de uitkomst van de klachtenbemiddeling en is vooral ondersteuner bij het vinden van een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing. De klachtenfunctionaris maakt dat zichtbaar door geen uitspraak te doen over wie er gelijk heeft en wie niet.

##### 2. Onpartijdigheid

De klachtenfunctionaris wordt meestal direct ingeschakeld door de cliënt, maar is op geen enkele wijze de belangenbehartiger van de klager. Overigens ook niet van de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris is de deskundige op het gebied van conflictoplossing die te hulp geroepen wordt door de klager en soms door de aangeklaagde. Voor het vinden van een oplossing is het van groot belang dat ook de aangeklaagde zich gehoord voelt. De klachtenfunctionaris zoekt steeds het midden op door het toepassen van hoor- en wederhoor, transparant te zijn over het proces, de contacten en de afspraken met alle betrokkenen.

#### **De positie in de organisatie**

Een klachtenfunctionaris heeft ruimte nodig om te kunnen handelen: professionele autonomie. Dat houdt in dat de klachtenfunctionaris een eigen koers moet kunnen varen: niemand in de organisatie is zijn opdrachtgever als het gaat over de aanpak van de klachtenbemiddeling.

### **Voorkeur voor een externe klachtenfunctionaris**

Steeds meer instellingen kiezen ervoor om een klachtenfunctionaris van buiten in de arm te nemen. De houding en werkwijze van een externe klachtenfunctionaris is niet anders dan die van een klachtenfunctionaris die in dienst is. Voor een externe klachtenfunctionaris is het echter iets gemakkelijker om de onafhankelijkheid te bewaren, omdat het bij een klacht nooit gaat om collega's. Je voegen naar de hiërarchie, loyaliteitsgevoelens aan de eigen organisatie speelt geen enkele rol. Met de keuze voor een klachtenfunctionaris van buiten de organisatie geeft de instelling aan haar cliënten het signaal dat zij het belangrijk vindt om elke zweem van belangenverstrengeling bij klachtenbemiddeling te voorkomen.

### **Abonnement of detachering**

Wanneer u als zorgaanbieder nog niet beschikt over een (externe) klachtenfunctionaris kunt u dit eenvoudig en betaalbaar via Quasir regelen met het abonnement klachtenfunctionaris op afroep. Voor grotere organisatie kan Quasir een gekwalificeerde klachtenfunctionaris op detachingsbasis voor een bepaald aantal uren per week voor uw instelling te werk stellen. Hiermee bent u verzekerd dat klachten die over uw organisatie worden ingediend door een professionele en hoog opgeleide klachtenfunctionaris in behandeling worden genomen. Ook kunt u desgewenst via Quasir een abonnement afsluiten voor een vertrouwenspersoon of voorzitter calamiteitencommissie op afroep of de verplichte aansluiting regelen bij een externe klachtencommissie (Wzd/Wvggz) of de geschilleninstantie Zorggeschil. Hiermee heeft u de kwaliteit van uw klachtenmanagement optimaal geborgd.

### **Meer informatie?**

Wilt u meer weten over de dienstverlening van Quasir of wilt u onafhankelijk advies voor uw organisatie voor wat betreft klachtenbemiddeling of cliëntenondersteuning vanwege de Wzd of Wvggz? U kunt zich hiervoor via 0561 - 618711 of 085 – 48 74 012 telefonisch in verbinding stellen met het secretariaat van Quasir. Ook kunt u contact met ons opnemen via het [contactformulier](#) op de website van [Quasir](#).

Door Anja van Straten-Scheper, [Quasir, Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn](#)