

## ONAFHANKELIJKE KLACHTBEHANDELING. BENT U ER KLAAR VOOR!

door Anja Scheper, directeur Quasir Expertisecentrum Klachten Zorg en Welzijn

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) vereist dat elke zorginstelling of zelfstandig werkende zorgaanbieder (individueel of via een beroepsorganisatie) haar cliënten een laagdrempelige klachtbehandeling aanbiedt door middel van een onafhankelijk werkende klachtenfunctionaris of klachtenbemiddelaar. Met deze wet- en regelgeving beoogt de overheid de kwaliteit van zorg te bevorderen door de klachtbehandeling informeler en sneller te laten verlopen. Iedere zorginstelling of zelfstandige zorgaanbieder zal voor 1-1-2017 een oplossing moeten implementeren die het beste bij haar past. Er zijn daarbij een aantal mogelijkheden, zoals bijvoorbeeld:

- Uit de eigen organisatie wordt hiervoor een klantenfunctionaris volledig vrijgemaakt;
- Er wordt op detachingsbasis een externe klachtenfunctionaris aangetrokken of
- Bij een dienstverlener wordt een flexibel abonnement op een klachtenfunctionaris op afroep afgesloten.

Belangrijk uitgangspunt is dat bij te kiezen optie te allen tijde de onafhankelijkheid dient te worden gewaarborgd.

Sinds 1987 heeft Quasir als visie dat onafhankelijkheid bij het afhandelen van klachten essentieel is. Door te luisteren naar de cliënt en samen met de cliënt zijn of haar onvrede te bespreken en af te handelen ontstaat er een positieve verbinding tussen cliënt en zorgaanbieder. De kwaliteitsbeleving van zorg wordt hiermee verbeterd.

Quasir juicht het verplicht stellen van de klachtenfunctionaris in de wetgeving toe, maar realiseert zich dat dit voor zorgaanbieders tot meer regeldruk zal leiden. De jarenlange ervaring van Quasir levert expertise op waar instellingen en zelfstandig werkende zorgaanbieders hun voordeel mee kunnen doen. Veelal ontbreekt bij de zorgaanbieders hiervoor tijd en aandacht, en de nodige deskundigheid op het gebied van customer service en klantgerichtheid. Quasir heeft een schat aan kennis en ervaring opgebouwd op het gebied van klachtbehandeling, het inrichten van klachtenmanagement als onderdeel van customer service en het bevorderen van cliënttevredenheid.

### **Abonnement of detachering?**

Al jarenlang biedt Quasir een **abonnement** op de klachtenfunctionaris op afroep voor zowel individuele zorgaanbieders als zorg- en welzijnsinstellingen. Op deze wijze voldoen zij aan de wettelijke regeling en worden klachten professioneel afgehandeld. Als een cliënt contact opneemt met de klachtenfunctionaris op afroep is het bieden van een luisterend oor de eerste belangrijke stap. De cliënt wordt gevraagd wat zij precies wil bereiken. Tevens informeert de klachtenfunctionaris de cliënt over te nemen stappen, waar nodig wordt een bemiddelingsgesprek georganiseerd. Afhankelijk van de situatie zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat cliënt weer in verbinding komt met de zorgaanbieder.

**Jelka van den Baard van TAJ Zorg, Bemiddelingsbureau voor zorg en welzijn uit Bergschenhoek is sinds 2011 bij Quasir aangesloten:** *“Het abonnement biedt vertrouwen aan onze cliënten. Wij proberen eerst zelf ontevredenheid op te lossen. Het abonnement geeft ons een fijn en veilig gevoel, zodanig dat onze cliënten ergens op terug kunnen vallen als ze er met ons niet uit zouden kunnen komen. Tevens voldoen we op deze wijze gemakkelijk aan wet en regelgeving”.*

Quasir kan natuurlijk voor grotere instellingen de invulling en/of werving- en selectie verzorgen van onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Bij **detachering** is de functionaris in dienst bij Quasir en werkt in een onafhankelijke positie voor de instelling. Zij adviseren over de inrichting van het klachtenmanagement, werken aan de bevordering van de cliënttevredenheid, handelen klachten af, bemiddelen, geven workshops, registreren, rapporteren. De ervaring van Quasir door de jaren heen leert dat het aantal officiële klachten met het goed inrichten van klachtenmanagement sterk afneemt en hierdoor in sommige gevallen zelfs helemaal geen klachten meer worden ingediend bij de klachtencommissie of geschilleninstantie. De klacht vormt geen reden meer tot een conflict maar biedt juist een aanleiding om snel het gesprek met de klager aan te gaan om de onvrede in een vroeg stadium op te lossen en ook om ervan te leren.

### **VOOR ONAFHANKELIJKE KLACHTENBEHANDELING ZIJN COMPETENTIES NODIG**

Het beroep van klachtenfunctionaris/bemiddelaar heeft zich de laatste jaren sterk ontwikkeld. Steeds vaker loopt Quasir tegen het feit aan dat er onvoldoende professionele klachtenfunctionarissen beschikbaar waren en nog zijn. Cliënten hebben over het algemeen vooral behoefte aan een luisterend oor en dat de zorgaanbieder ervoor zorgt dat andere cliënten niet hetzelfde overkomt als hen is overkomen. Dit vergt de nodige kennis, kunde en vaardigheden en een onafhankelijke klachtenfunctionaris die over voldoende skills beschikt en deze ook op peil weet te houden. Want het beroep van de klachtenfunctionaris blijft volop in beweging.

Om deze reden heeft Quasir een opleiding voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris ontwikkeld en door de SNRO laten accrediteren. Inmiddels hebben ruim 100 deelnemers aan de Quasir Academy hun diploma gehaald. Naar verwachting zal bij de toekomstige toetsing door zowel de toezichthouder als de inspectie worden meegewogen in hoeverre de onafhankelijke klachtenfunctionaris een geaccrediteerde opleiding heeft doorlopen. In dit najaar start Quasir met de opleiding tot calamiteitenonderzoeker waarbij veel aandacht wordt gegeven aan de rol als (onafhankelijk) voorzitter van de calamiteitencommissie.

### **PREVENTIE VAN KLACHTEN IS BELANGRIJK!**

Quasir heeft de ervaring dat het eerder signaleren van onvrede, gemakkelijker leidt tot het vinden van een oplossing. Onze stelling is dan ook: Elke zorgprofessional dient signalen serieus te nemen en klachten bespreekbaar te maken. Quasir geeft coaching en training aan zowel medewerkers, teamleiders en zorgaanbieders om deze doelstellingen te realiseren.

### **MEER INFORMATIE?**

Wilt u meer weten over detachering, de geaccrediteerde opleidingen of het abonnement voor een klachtenfunctionaris op afroep of wilt u advies wat de invoering van de Wkkgz voor uw organisatie en uw medewerkers betekent? U kunt zich hiervoor telefonisch in verbinding stellen met het secretariaat van Quasir (0561 – 618711). 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 cliënttevredenheid. Meer informatie is terug te vinden op de website [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl). U kunt hier ook opleidingen en trainingen vinden voor klachtenfunctionarissen en het management in de zorg en welzijn.