

# Training ‘Veranderende cliënten in veranderende organisaties: meer leren van klachten’

<b>Trainingsduur:</b>	<b>2 dagdelen verspreid over maximaal 2 weken</b>
<b>Aantal deelnemers:</b>	<b>12 maximaal</b>
<b>Locatie:</b>	<b>Almere</b>

**De wereld verandert, Nederland verandert en de gezondheidszorg verandert mee. Dit zien we terug in veranderend cliëntgedrag, organisaties die zich aanpassen, en veranderende wetgeving zoals de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Zorgorganisaties leren nog te weinig van de klachten die hierdoor ontstaan, zo blijkt uit onderzoek. Welke nieuwe behoeftes hebben cliënten vandaag de dag? En hoe kan de klachtenfunctionaris hierop inspelen?**

## **Jouw veranderende rol als klachtenfunctionaris**

In welke mate ben je bekend met de trends in het zorglandschap? Wat zie je en heeft dit impact op je? In welke mate heb jij affiniteit met de veranderingen? En kun je een rol spelen bij het beter leren van klachten?

## **Trends, reflectie en adviesvaardigheden**

Omgaan met veranderingen gaat makkelijker als je er zelf op kunt inspelen. Daarom bieden we deze training aan van twee dagdelen. Het belangrijkste doel daarbij is dat we zicht krijgen op de veranderingen, en verkennen waar we toegevoegde waarde kunnen leveren. We focussen ons hierbij niet alleen op kennisoverdracht, maar ook op het actief reflecteren met elkaar.

### **Dagdeel 1:**

We onderzoeken de kansen en uitdagingen die jij voor je ziet. En we spiegelen deze aan de trends.

### **Dagdeel 2:**

Samen bekijken we op welke vlakken zorgorganisatie meer van klachten kunnen leren. Ook oefenen we aanvullende adviesvaardigheden.

Zo benutten we kennis die we opdoen op verschillende locaties, en maken we ons op voor een nieuw normaal.



## Vragen voorafgaand aan de training

Als voorbereiding vragen we je voorafgaand aan het eerste dagdeel onderstaande vragen beknopt te beantwoorden. De antwoorden kun je mailen naar Johan Bartels (JohanBartels@quasir.nl). Op deze wijze krijgt de cursusleider vooraf een beeld van wat voor jou relevant is. Zo kan focus aangebracht worden in de training, zodat de module goed op jouw praktijk aansluit.

**1. Noem drie zaken in je werkpraktijk waar je tegen aanloopt. (a... b... c...)**

Voel je bij het beantwoorden van deze vraag aan niets gebonden  
(hoeft niet met de inhoud van de module te maken te hebben)

**2. Zijn er veranderingen in je werkomgeving aan de orde? Welke?  
Noem er maximaal drie (a... b... c...)**

**3. In welke sector werk je? (VV&VT, gehandicaptenzorg, ziekenhuis) anders?**

**4. Als jij het hebt over veranderingen in de zorg, waar denk je dan aan?**

**5. NIVEL meldt in 2019 een herhaling van 2017 dat organisaties hun klachtenproces redelijk tot goed op orde hebben, maar dat organisaties beperkt tot niet leren van die klachten. Hoe zou dat komen denk je?**

**Dank voor het invullen!**

Postbus 1021, 7940 KA Meppel  
www.quasir.nl  
085-4874012  
info@quasir.nl

QUASIR   
GROEP