Basiscursus
Klachtenopvang en -bemiddeling (KA)

Informatie in het kort

Aantal cursusdagen	6
Cursusdata KA-55	do 16 sept, 30 sept, 14 okt, 4 nov, 18 nov en 25 nov 2021; De cursusdata in 2022 zijn vanaf juli 2021 bekend.
Cursustijden	10.00 uur – 16. 00 uur
Kosten	€ 1.950,- excl. BTW (incl. cursusmateriaal en lunch)
Plaats	Woerden/Utrecht of omgeving
Omvang groep	6 – 8 personen
Voorwaarde deelname	(binnenkort) werkzaam als beginnend klachtenfunctionaris of cliëntenvertrouwenspersoon
Certificaat	ja (bewijs van deelname)
Studielast	105 PE-punten (via Registerplein)

Elke zorgaanbieder moet een klachtenregeling voor cliënten hebben, gebaseerd op vereisten vanuit de Wkkgz, Jeugdwet, Wmo en/of Wzd of WVggz.
De onafhankelijke functionaris voor opvang en bemiddeling is een belangrijk en doorgaans ook verplicht element van de klachtenregeling.
Los van de wettelijke verplichting is deze functionaris een effectieve en gewaardeerde 'middel' om vroegtijdig en effectief klachten op te lossen.
De functie vereist een professionele invulling. Het is een ware kunst om alle kanten van de functie in juiste balans en vanuit een juist beeld van de eigen positie en verant-woordelijkheid vorm te geven.
De basiscursus biedt de (beginnende) functionaris daarvoor een helder kader en handvatten.

Doel en resultaat
De deelnemer is in staat de meest voorkomende, niet-complexe klachten af te handelen.
Aan het eind van de basiscursus beschikt hij/zij over:
basiskennis
- van principes en kernbegrippen uit het klachtrecht en klachtenmanagement
- van andere (interne en externe) klachteninstanties
- van patiëntenrechten

inzicht
- in de eigen positie, het eigen aanbod en de (on)mogelijkheden daarvan
- in het proces van klachtenopvang
- in de afwegingen bij advisering en ondersteuning
- inzet bij het 'leren van klachten'

vaardigheid
- in de omgang met klager en aangeklaagde
- in de methodische invulling van de functie.

Programma (kernpunten)
Klachtenopvang, -bemiddeling en -behandeling
- klachtenopvang, -bemiddeling en - behandeling; verschil en samenhang
- centrale uitgangspunten en vereisten bij het werk als onafhankelijk klachtenfunctionaris

Sociale kaart van het klachtrecht
- betrokken interne instanties bij de afhandeling van klachten en de opvang van klagers
- betrokken externe instanties bij de afhandeling van klachten en werkwijze van deze instanties
- de rol van de klachtenfunctionaris bij de afwikkeling van diverse soorten klachten (en claims)

Rechten (en plichten) van cliënten
- belangrijke rechten en plichten
- eigen rol bij realisering van rechten

Methodieken
- fasen in de afhandeling van een klacht en (afstemming van) de rol van de klachtenfunctionaris
- parameters bij invulling van het aanbod (analyse klacht)
- eerste beginselen bemiddeling en optreden als bemiddelaar

Gespreksvaardigheden
- kenmerken van en valkuilen bij een klachtgesprek
- omgaan met bijzondere situaties in het contact met een klager en een aangeklaagde.

Andere aspecten / organisatie van de functie
- dossiervoering, klachtenregistratie, - rapportage
- pr en bekendmaking van de functie
- inrichting onafhankelijkheid; relatie met leidinggevende
- rol bij vertalen van klachten naar kwaliteit.

Werkwijze
Voor aanvang van de cursus vindt een schriftelijke intake plaats. Bij elke bijeenkomst is sprake van huiswerk (lezen syllabus, werkopdrachten; omvang gemiddeld 8 uur per bijeenkomst). Tijdens de bijeenkomsten is er een gevarieerd aanbod van inleidingen, discussie en werkopdrachten en/of oefeningen.
Het programma is toepassingsgericht. Training van vaardigheden vindt plaats met inzet van trainingsacteurs (twee dagen). Zo nodig ontvangen deelnemers verdere, specifieke informatie, gericht op hun eigen werkcontext.

Afsluiting
De deelnemers maken een schriftelijke eindtoets en ontvangen ter afsluiting tevens een individueel ontwikkeladvies.

Docenten
De docenten hebben een ruime ervaring met de praktijk van klachtenopvang en –bemiddeling. Zij zijn bekend met de bredere context van klachtenmanagement in de zorg.

Materiaal
Dit omvat een cursussyllabus, tevens te gebruiken als naslagwerk. Tijdens de bijeenkomsten worden hand-outs van de inleidingen verstrekt en specifieke materialen, afgestemd op vragen en werkcontext van cursisten.

Deelnemers
De basiscursus is bedoeld voor (binnenkort beginnende) klachtenfunctionarissen in de zorgsector.

Inschrijven en deelname
Via klachtenmanagementzorg@gmail.com is een aanmeldingsformulier op te vragen. Annulering is alleen schriftelijk mogelijk en is kosteloos tot zes weken voor aanvang van de cursus. Daarna dient men het volledige cursusgeld te voldoen. De cursus vindt doorgang bij voldoende inschrijvingen.

Leertraject 'Klachtenopvang en -bemiddeling'
De basiscursus maakt deel uit van een compleet leertraject 'klachtenopvang en –bemiddeling'.
Bij deelname aan het leertraject geldt een aangepaste prijs.

KA 2021 (010421)

Klachtenmanagement Zorg
P *Postbus 3106 2601 DC Delft* • ***T*** *06 – 20 97 40 55* • ***E*** *klachtenmanagementzorg@gmail.com*
KvK nr *55404405* • ***BTW id*** *NL001130467B06* • ***IBAN*** *NL26 INGB 0005497803*