

Training Schriftelijke vaardigheden voor functionarissen klachtenopvang en –bemiddeling (KSV)

Informatie in het kort

Aantal cursusdagen	2
Cursusdata	KSV-16 ma 4 oktober en 1 november 2021; de cursusdata in 2022 zijn bekend vanaf juli 2021
Curstijden	10.00 uur – 16.00 uur
Kosten	€ 950,- excl. 21 % BTW (incl. cursusmateriaal en lunch)
Plaats	Woerden
Deelnemers	klachtenfunctionarissen, cliënten-vertrouwenspersonen, secretariaat, medewerkers servicebureau e.d.
Omvang groep	6 – 15 personen
Voorwaarde deelname	insturen materiaal, voorbereidend werk (lezen, opdrachten)
Certificaat	ja (bewijs van deelname)
Studielast	35 PE-punten (via Registerplein)

De functionaris voor klachtenopvang en/of –bemiddeling heeft bij de afhandeling van klachten een prominente rol als ondersteuner en procesbegeleider.

Taken waarbij schriftelijke vaardigheden komen kijken zijn met name:

- ondersteuning bij opstellen klachtbrief
- verstrekken van voortgangsinformatie
- advies bij schriftelijke toelichtingen door aangeklaagden
- correspondentie bij afhandelingsmomenten, waaronder het bemiddelingsgesprek
- samenvatting van gesprekken en afspraken
- afsluitbericht bij afronding van de klachtafhandeling via de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder.
- verstrekken van periodieke rapportages.

De uitdaging is om bij het opstellen van dergelijke schriftelijke stukken aan te sluiten bij taal en begripsvermogen van de 'adressanten'. De stijl moet ondersteunend en motiverend zijn, waarbij de functionaris niet andermans verantwoordelijkheden overneemt - laat staan een eigen 'oordeel' geeft of als woordvoerder optreedt. Dit alles in een taalgebruik dat blijkt geeft van zorgvuldigheid.

De kunst van het schrijven, passend bij de functie van onafhankelijk en (on)partijdig procesbegeleider bij de klachtafhandeling, vraagt kritisch inzicht en oefening. Dat biedt deze tweedaagse training.

Doel en resultaat

De deelnemer verwerft inzicht in de algemene vereisten voor correspondentie, verslaglegging en rapportages. De specifiek bij klachtafhandeling geldende vereisten kent hij. De deelnemer is in staat om, passend bij de onafhankelijke functie en in verzorgd Nederlands, gestructureerde en passende schriftelijke stukken op te stellen.

Werkwijze, materiaal, afsluiting

Voorafgaand aan de training vindt een korte schriftelijke intake plaats en stuurt de deelnemer eigen materiaal in. De noodzakelijke theoretische basiskennis wordt tevoren aangereikt in de vorm van een syllabus en literatuur over systematisch, helder en verzorgd schrijven. Ook worden diverse formats voor schriftelijke stukken, passend bij de functie, aangereikt.

De deelnemers lezen tevoren bepaalde teksten en maken werkopdrachten.

Tijdens de contactbijeenkomsten is sprake van een afwisseling van korte inleidingen, discussie en (bespreking van) oefeningen.

De deelnemers ontvangen daarnaast ter afsluiting individueel feedback op aan het slot van de training ingeleverde 'schrijfproducten'.

Programma (kernpunten)

Algemeen

- Vereisten en beperkingen van schriftelijke informatie.
- Verzorgd en helder taalgebruik.

Correspondentie

- Algemene opbouw en lay-out van brieven en mailberichten.
- Formuleringen, passend bij doel van een brief/bericht en bij de positie als klachtenfunctionaris.
- Valkuilen en dilemma's: omgang met deze. *Ondersteuning bij opstellen klachtbrieven en toelichtingen door aangeklaagden*
- Reikwijdte verantwoordelijkheden en inzet. In het perspectief van de functie.
- Systematiek en eigen verhaal van de klager resp. aangeklaagde
- Omgang met 'ontoelaatbaar' of 'onhandig' taalgebruik. *Opstellen van voortgangsberichten en afsluitbericht*
- Doel; reikwijdte taken/verantwoordelijkheid; valkuilen.
- Opbouw en omvang.
- Omgang met inbreng betrokkenen. *Opstellen rapportages, adviezen en signalen (optioneel)*
- Doel en stijl van klachtenrapportages en adviezen.
- Systematische opbouw (format).
- Bewaking grenzen verantwoordelijkheden.

Docenten

De docenten hebben een ruime ervaring met de praktijk van klachtenopvang en –bemiddeling. Zij zijn ervaren trainers en opleiders.

Deelnemers

De training is bedoeld voor klachtenfunctionarissen en cliëntenvertrouwenspersonen in de zorgsector. Ook ondersteunende medewerkers (secretariaat, eerste opvangs bij servicebureau e.d.) kunnen de training volgen.

Data, tijden, locatie

De data en tijden zijn genoemd in het kader hierboven. De bijeenkomsten vinden plaats in Woerden, op een met openbaar vervoer bereikbare plaats.

Inschrijven en deelname

Inschrijving gebeurt door het ingevulde en getekende aanmeldingsformulier in te sturen een naar klachtenmanagementzorg@gmail.com. Annulering is alleen schriftelijk mogelijk en is kosteloos tot zes weken voor aanvang van de training. Daarna dient men het volledige cursusgeld te voldoen. De training vindt alleen doorgang bij voldoende inschrijvingen. Uiterlijk 1 maand voor de start ontvangen de deelnemers hierover bericht.

KSV 2021 (010421)