# Training Klachtenmanagement

Doelgroep: Klachtenfunctionaris in de Gezondheidszorg, Mediator, Jurist, Maatschappelijk werker

Tijdbesteding: Training op locatie: 1½ dag (3 dagdelen, 9 uur)

Opdracht: 2½ uur

PE-punten: 11 punten

Beschrijving: De Klachtenfunctionaris (KF) is gericht op het opvangen van de klacht(en) van de cliënt en maakt daarbij gebruik van verschillende mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

Daarnaast wordt verwacht dat de KF de klachten die zijn behandeld, verwerkt tot een bruikbare rapportage ten behoeve van de organisatie. Dat vraagt om hele andere vaardigheden dan een klachtgesprek.

Deze training gaat chronologisch door het proces van zorgvuldige opvang, registreren, analyseren en rapporteren heen zodat de KF een systeem ontwikkeld waardoor de KF het overzicht houdt en tijdig kan signaleren en rapporteren.

Klachtenmanagement is een belangrijk onderdeel van het verbeteren van de relatie met de klant/cliënt waarbij ook verbeteringen van processen, protocollen en/of werkwijzen nodig kan zijn. In het proces van verbeteren, kan het zijn dat een uitgebreid onderzoek nodig is.

Leerdoelen: De KF is in staat de cliënt/klager op een passende wijze bij te staan in het klachtproces en dit proces binnen de wettelijk gestelde kaders af te ronden.

De KF is in staat om klachten op passende wijze te registreren, te analyseren en in een rapportage te verwerken. Daarbij worden de wettelijke regels en eisen van de opdrachtgever in acht genomen.

Met oefening in:

* Methodisch werken
* Onderzoeksvaardigheden

Met aandacht voor het ontwikkelen van de volgende competenties:

* + - * Plannen en organiseren
      * Accuratesse
      * Probleemanalyse
      * Schriftelijke vaardigheden
      * Initiatief ontplooien
      * Kwaliteitsgerichtheid
      * Mensgerichtheid
      * Onafhankelijkheid
      * Voortgangscontrole

Trainer: Karin Somhorst, The Lighthouse Training & Advies

Klachtenfunctionaris | Calamiteitenonderzoeker

## Inhoud van de training:

1. De Klachtenfunctionaris
   1. Rol en taak
   2. Bereikbaarheid
   3. Onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid
   4. Disclosure coach – wat is je rol?
2. De Klacht, wat doe je ermee?
   1. Vertrouwelijkheid van een klacht
   2. Registratie van klachten
      1. Eisen van de organisatie
      2. Eisen aan het dossier (veiligheid, anonimiseren)
   3. Termijn en uitstel
   4. Analyse van de klacht
   5. Onderzoek naar de klacht met methodiek (PRISMA, Sire etc.)
   6. Bemiddeling
   7. Cirkel van betrokkenen bij een klacht (in de organisatie)
   8. Rapportage en terugkoppeling naar RvB
      1. Jaarverslag of jaarcijfers
   9. Opvolging van de klacht
      1. Wat kan de organisatie leren van een klacht?
      2. Advies of signaal aan de organisatie
      3. Grenzen aan de rol van KF
3. De Klager en zijn systeem
   1. Het gaat om de cliënt/patiënt
   2. De relaties binnen gezinnen/families; second victim, third victim, familiesystemen
   3. Wettelijke vertegenwoordiging
4. De Procedures na interne klachtbehandeling
   1. Klachtencommissie
   2. Geschillencommissie
   3. Tuchtcommissie
5. Opvolging en afronding
   1. Afronden volgens wettelijke/afgesproken procedures
   2. Contact met klager afronden
   3. Bewaartermijn dossier

Tijdens de training wordt iedere deelnemer uitgedaagd om mee te denken in het proces van klachtopvang, klachtgesprek, bemiddeling, onderzoek en de verwerking van alle verkregen gegevens. Er wordt gewerkt met opdrachten, zowel individueel als in groepen. De stof van de training wordt verwerkt in een handboek met de trainingsstof en diverse aanvullende materialen.

De deelnemer maakt tussen de twee trainingsdagen een opdracht die aansluit bij de praktijk van de klachtenfunctionaris in de eigen omgeving. De opdracht wordt als eindopdracht beoordeeld door de trainer en met de cursist besproken.