

## Een vertrouwenspersoon nodig voor uw cliënten?

Hebt u als zorgaanbieder cliënten die een vertrouwenspersoon willen spreken? Bijvoorbeeld omdat ze vragen hebben over privé-onderwerpen. Of omdat ze moeite hebben

met hun omstandigheden of emoties. Ook dan biedt Quasir uitkomst. Wij hebben professionele en onafhankelijke vertrouwenspersonen beschikbaar. Zij kunnen voor bepaalde of onbepaalde

tijd bij u worden gedetacheerd. Zo bent u verzekerd van kwalitatief goede dienstverlening aan uw cliënten.

### Vertrouwenspersoon op detachingsbasis:

- ✓ Uw 'eigen' vertrouwenspersoon in huis voor een vast aantal uren per week

Vraag naar de mogelijkheden  
Bel (085) 4874012  
of mail naar [cvp@quasir.nl](mailto:cvp@quasir.nl)



#### Managementteam Quasir:

Van links naar rechts: Rolv Elverding (Business Unit Leader Klachtenbemiddeling en Abonnementen), Anja van Straten – Scheper (Bestuurder Quasir Groep), Hilda de Haan (Manager Marketing en Communicatie), Christiaan van Rosmalen (Project- en Teammanager Vertrouwenspersonen CVP BV), Siberta Hassing (Business Unit Leader Quasir Academy), Natalie van Rosmalen (Manager HRM / Personeelsfunctionaris).

#### Colofon

Quasir Vizier is het magazine voor zorgprofessionals die zich richten op cliënttevredenheid, klachtenbemiddeling, calamiteitenonderzoek en geschillenafhandeling. Editie 1.

Uitgever: Quasir, Postbus 1021, 7940 KA Meppel  
Design & opmaak: Level Creatieve Communicatie  
Redactie: Hilda de Haan (Quasir) en Level Creatieve Communicatie  
Fotografie: Stephan Tellier Photography B.V.  
Druk: Grafische Groep Van der Eems

Quasir spant zich in voor correcte informatie in dit magazine. Mochten er toch onjuistheden voorkomen of mocht de informatie niet meer actueel zijn, dan aanvaarden noch Quasir, noch de makers van dit magazine enige aansprakelijkheid voor de eventuele gevolgen en/of schade hierdoor.

# QUASIR

Trainingslocatie Almere, Wisselweg 33, 1314 CB Almere  
085-4874012 • [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

Magazine over klachten, calamiteiten en geschillen

# QUASIR VIZIER

ZORGPROFESSIONALS  
LEREN VAN DE PRAKTIJK  
OP DE QUASIR ACADEMY

WET ZORG EN DWANG  
EN DE CLIËNTEN-  
VERTROUWENSPERSOON

## Leren van cliëntenfeedback

Anja van Straten-Scheper over klachten, calamiteiten en opleiding

#### KLACHTEN-BEMIDDELING

De klachtenfunctionaris gedetacheerd of op afroep

5

#### OPLEIDING EN TRAINING

Toegankelijke scholing met focus op de praktijk

7

#### CALAMITEITEN-ONDERZOEK

Een goede onderzoeker staat boven de materie

8

#### UIT HET WERKVELD

Veruit de meeste klachten komen nooit tot een geschil

11

# “Onafhankelijkheid is ons bestaansrecht”



Anja van Straten-Scheper, bestuurder Quasir

Wie zich in de zorg bezighoudt met cliënttevredenheid, klachten, calamiteiten en geschillen kan nauwelijks om de naam Quasir heen. In dertig jaar tijd is de uitgesproken onafhankelijke rol van Quasir tussen cliënt en zorginstelling verheven tot de wettelijke norm. Eén van de drijvende krachten achter Quasir is Anja van Straten-Scheper, sinds 2009 bestuurder. Een gesprek over onafhankelijkheid, integriteit en verbinding.

## Belangrijkste gedachtegoed

Quasir werd in 1987 opgericht, aanvankelijk nog onder de naam Stichting Klachtenbemiddeling Gezondheidszorg. In een sterk veranderend zorglandschap – ook toen al – ontstond steeds meer behoefte aan onafhankelijke, toegankelijke klachtenbemiddeling. In de loop der jaren groeide en professionaliseerde de organisatie en in 2008 werd de naam veranderd in Quasir. Een jaar daarna werd Anja van Straten-Scheper aangesteld als directeur. “We waren feitelijk nog een start-up. Maar dan wel met jarenlange ervaring in onafhankelijke klachtenafhandeling. Aan mij was de uitdaging om Quasir verder op de kaart te zetten in het zorglandschap. Dan ga je eerst kijken: is de organisatie geschikt voor de markt? En vraagt de markt eigenlijk wel om ons, hebben we bestaansrecht? Let wel, pas sinds 2017 is in de wet verankerd dat klachten, calamiteiten en geschillen afgehandeld moeten worden via een onafhankelijke bemiddelaar. Bij Quasir was onafhankelijkheid al ver daarvoor het belangrijkste gedachtegoed. Vanaf dag één is onafhankelijkheid ons bestaansrecht geweest.”

## Eén loket

Met Anja aan het roer is Quasir uitgegroeid tot een landelijk werkende bemiddelingsorganisatie met dertig klachtenfunctionarissen, elf calamiteitenonderzoekers, acht trainers en een eigen Academy in Almere waar opleidingen en cursussen worden gegeven. Anja: “Je zou ons daarmee een grote speler kunnen noemen in de zorg en welzijn. Maar het is niet zozeer onze omvang waarmee Quasir het verschil maakt en wil maken. Het is vooral de breedte van onze dienstverlening die we belangrijk vinden. We hebben opleidingen, calamiteitenonderzoekers, klachtenbemiddeling en een eigen klachtencommissie, we bieden klachtenfunctionarissen op afroep, we leveren cliëntenvertrouwenspersonen in het kader van de Wet zorg en dwang... we zijn gewoon heel breed. We zijn feitelijk één loket voor klachten, calamiteiten en geschillen, we hebben alles in huis.”

## Integriteit als leidraad

Wie e-mailt met Quasir-medewerkers ziet onderaan altijd in vriendelijk groen staan: Onafhanke-



lijk, Vakbekwaam, Integer, Inzichtgevend, Verbindend. “Die woorden staan daar omdat we erin geloven. Het zijn onze kernwaarden. Zoals ‘vakbekwaam’: al onze mensen zijn geschoolde professionals op het gebied van klachten, calamiteiten en geschillen. Ze hebben onze eigen opleidingen gevolgd. Het woord ‘integriteit’ is onze leidraad. Immers, als je vanuit een onafhankelijke positie klachten, calamiteiten en geschillen van cliënten moet behandelen, dan is het cruciaal dat je niet oordeelt. Dat je je positie in het midden handhaaft. We willen beide partijen in bemiddeling bij elkaar brengen zodat ze elk hun verhaal kunnen doen over de kwestie.”

## Uit het hart gegrepen

Een andere kernwaarde, ‘inzichtgevend’, vult Quasir in via de eigen Academy, het opleidingscentrum voor professionals en organisaties op het gebied van klachtenmanagement, calamiteitenonderzoek en cliëntenondersteuning. “En dan is er nog het woord ‘verbindend’, dat is ons uit het hart gegrepen. Wanneer een cliënt ontevreden is, moeten wij zorgen dat er weer verbinding komt tussen cliënt en instelling. Onze klachtenfunctionarissen zijn daarbij van grote waarde. Maar ook bij een calamiteit zijn onze onderzoekers verbindend. Ze informeren de cliënt via een gedegen rapport waardoor zo iemand toch weer de verbinding kan vinden met, en het vertrouwen in de instelling: want de kwestie is grondig en onafhankelijk onderzocht.”

## Waardevolle les

Een klacht of calamiteit kan voor alle partijen verstrekende gevolgen hebben. Maar beide partijen moeten ook verder. Quasir drukt zorg- en welzijnsinstellingen daarom op het hart dat elke kwestie een waardevolle les is. “Wat er is gebeurd bij zo’n kwestie, dat draai je niet meer terug. Het gaat erom dat je leert van zaken die mis zijn gegaan. De meeste cliënten hebben diezelfde insteek. Het gaat ze niet om wraak of compensatie. Ze willen ‘gewoon’ dat de arts z’n excuses maakt. En dat de instelling belooft: wij gaan maatregelen nemen zodat dit nooit meer gebeurt. Cliënten willen gehoord worden, dáár gaat het ze om.”

# Quasir Academy

## Praktijkgerichte scholing voor:

✓ klachtenmanagement ✓ calamiteitenonderzoek ✓ cliëntenondersteuning

### Opleidingen klachtenfunctionaris en calamiteitenonderzoeker

Bent u zorgprofessional en zoekt u nieuwe carrièremogelijkheden? Of bent u al klachtenfunctionaris of calamiteitenonderzoeker en zoekt u kennisverdieping? Volg dan aan de Quasir Academy de meerdaagse opleiding klachtenfunctionaris of calamiteitenonderzoeker. Beide opleidingen zijn op HBO niveau. De opleiding klachtenfunctionaris wordt afgesloten met een mondeling en schriftelijk examen. De opleiding calamiteitenonderzoeker wordt afgesloten met een certificaat.

### Opleidingscentrum in Almere

De opleidingen klachtenfunctionaris en calamiteitenonderzoeker zijn jaarlijks meerdere keren te

Scholing nodig?  
Vraag de Quasir Academy!  
Bel (085) 4874012  
of mail naar  
academy@quasir.nl



volgen in Almere. Hier verzorgen we ook workshops en trainingen op maat.

### De praktijk als leidraad

Opleidingen en trainingen aan de Quasir Academy zijn gericht op toepassing in de dagelijkse praktijk. Gesprekstechnieken en rollenspellen zijn daarom altijd een belangrijk onderdeel van de opleiding. Al onze docenten hebben zelf jarenlange werkervaring als zorgprofessional.

### Incompanytrainingen

Zoekt u als zorgaanbieder specifieke scholing voor uw medewerkers en leidinggevenden over

klachtenmanagement, calamiteitenonderzoek of cliëntenondersteuning? De Quasir Academy ontwikkelt trainingen, opleidingen en workshops op maat. Deze verzorgen we ook bij u op locatie.

### Eerst oriënteren? Bezoek een introductiebijeenkomst!

Weten of een opleiding of training wel bij u past? Bezoek dan eerst een introductiebijeenkomst. Deze vinden elke maand plaats in Almere.

[www.quasir.nl/academy](http://www.quasir.nl/academy)

## Siberta Hassing, Quasir Academy

# “De Quasir Academy is leren van de praktijk”

Klachtenfunctionaris of calamiteitenonderzoeker word je niet uit een studieboek. Natuurlijk, voor beide vakken is theoretische bagage nodig. Maar bovenal leer je beide vakken in de praktijk. Ziehier de grondslag van de Quasir Academy. Siberta Hassing gaat met ‘haar’ opleidingsinstituut voor een 60/40 verhouding tussen praktijk en theorie.

### Passie voor de zorg

Voordat Siberta ook maar iets vertelt over de Quasir Academy moet haar één ding van het hart. “Wat mij dagelijks treft, is de betrokkenheid van zorgprofessionals. Dat geldt voor onze cursisten en evengoed voor onze trainers. Ze zijn er voor de cliënt. Die passie voor de zorg vind ik mooi en inspirerend.” Het woord is gevallen: ‘inspirerend’. De Quasir Academy wil niet alleen opleidingen bieden die aansluiten op de wensen van zorgprofessionals en op de actuele wet- en regelgeving. “We willen cursisten ook uit hun



comfortzone halen en inspireren. Onze trainers zijn geen ‘schoolmeesters’. Ze proberen cursisten juist mee te nemen in de praktijk en ze handvatten te geven voor hun werk.”

### Met beide benen in het werkveld

Met de praktijk als leidraad is het meer dan logisch dat trainers van de Academy zelf ook ervaring hebben met het vak. “Klopt. Stuk voor

stuk zijn ze vanuit hun werk en drive als zorgprofessional doorgeschoold naar het trainersvak. Ze vinden het mooi om collega’s door te laten ontwikkelen. Een aantal van onze trainers combineert dit met een baan als klachtenfunctionaris of calamiteitenonderzoeker. Ze staan dus met beide benen in het werkveld. De Quasir Academy is leren van de praktijk. Wij merken dat cursisten dat fijn vinden. Wanneer ze bijvoorbeeld casuïstiek inbrengen, hebben ze het gevoel dat ze begrepen worden.”

### Gesprekstechnieken

Voor zorgprofessionals die zich bezighouden met klachtenmanagement, calamiteitenonderzoek en cliëntenondersteuning is het soms lastig om wet- en regelgeving duidelijk te maken aan cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers. Daar komt bij dat mensen steeds mondiger worden. “Soms willen ze dingen die niet kunnen. Maar hoe breng je dat goed over? Hoe ga je om met lastige situaties, ook richting het bestuur van zorgaanbieders? We merken dat zorgprofessionals veel behoefte hebben om te oefenen met gesprekstechnieken. Daar besteden we veel aandacht aan. Waar mogelijk combineren we dit met rollenspellen met acteurs. Zo blijven we dicht bij de praktijk, dat is de kracht van de Quasir Academy.”

# Klachtenbehandeling: Stap voor stap het cliëntenvertrouwen terug

Hoe goed u als zorgaanbieder ook uw best doet, klachten zijn nooit voor honderd procent te voorkomen. Aan de ene kant is dit vervelend. Want een klacht kan een deuk in het vertrouwen van de cliënt betekenen. Aan de andere kant is dat vertrouwen vaak weer terug te winnen of zelfs te versterken: via zorgvuldige klachtenbehandeling.

## Klachten structureel serieus nemen

Elke zorgaanbieder weet dat het onmogelijk is om aan alle verwachtingen van cliënten te voldoen. Temeer omdat die verwachtingen niet altijd reëel zijn. Het goede nieuws is dat cliënten vaak begrip hebben voor en accepteren dat de door hun ontvangen zorg anders verliep dan de bedoeling was. Als ze maar merken dat hun klacht serieus genomen wordt. Maar hoe bereik je dat? Hoe ontvang je hun klacht en herstel je structureel het mogelijk geschonden vertrouwen van cliënten? Een sleutelrol is hierbij weggelegd voor de onafhankelijke klachtenfunctionarissen van Quasir. Hun onafhankelijke positie is voor klagers vaak de basis voor vertrouwen in het proces en de uitkomst van de klachtenbehandeling. Hieronder ziet u in het kort de stappen die de klachtenfunctionaris (KF) doorloopt met de klager en de aangeklaagde.

-  Uw cliënt, of diens vertegenwoordiger of nabestaande, is ontevreden en heeft een klacht. Hij/zij bespreekt dit allereerst met de aangeklaagde. Komen beide partijen er niet uit, dan volgt stap 2.
-  Klager neemt contact op met klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. KF biedt gratis ondersteuning en advies. Dit begint bij luisteren en ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Ook zoekt KF samen met klager naar passende oplossingsrichtingen.
-  KF luistert naar het verhaal van de aangeklaagde. KF houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.
-  KF bemiddelt tussen klager en aangeklaagde. Tussen beide partijen neemt KF een volstrekt onafhankelijke positie in. KF zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.
-  KF is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en schrijft de afspraken op die klager en aangeklaagde met elkaar maken.
-  Bereiken klager en aangeklaagde geen oplossing ondanks de bemiddeling? Dan onderzoekt KF samen met klager welke vervolgstappen er nog mogelijk en gewenst zijn.
-  Klager kan de klacht schriftelijk sturen aan het bestuur van de zorgaanbieder waartegen de klacht gericht is. KF ondersteunt klager bij het formuleren van de klacht. De bestuurder moet binnen zes weken antwoorden.
-  Kan klager zich niet vinden in de antwoorden van het bestuur? Dan wijst KF klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie.

## Colette Vijfhuizen, klachtenfunctionaris

### “Een objectief beeld schetsen van hoe een instelling presteert”

**Klachtenfunctionarissen van Quasir moeten in uiteenlopende situaties hun onafhankelijkheid bewaken. Hoe vul je die bemiddelende positie tussen cliënt en zorgaanbieder in? En wat levert dat de zorgaanbieder eigenlijk op? Klachtenfunctionaris Colette Vijfhuizen deelt haar ervaringen.**

#### Gedetacheerd en op afroep

Colette is al zo'n tien jaar op detachingsbasis klachtenfunctionaris bij een instelling voor ouderenzorg. Tussendoor was ze tijdelijk gedetacheerd bij diverse ziekenhuizen verspreid over het land. “Niet elke zorgaanbieder heeft fulltime een eigen klachtenfunctionaris nodig. Soms volstaat een tijdelijke oplossing, bijvoorbeeld bij zwangerschapsverlof of een openstaande vacature. En soms is een zorgaanbieder gewoon te klein-schalig. Voor hen biedt Quasir dan klachtenfunctionarissen op afroep via een abonnement.”

#### Geen mening, geen uitspraak

Het grondbeginsel van onafhankelijkheid wordt aan klachtenfunctionarissen nadrukkelijk meegegeven tijdens hun opleiding bij Quasir. “Maar daarna je moet die bagage in de praktijk verdiepen. Je moet leren aanvoelen wat jouw rol en positie is. Tijdens een bemiddelingsgesprek moeten cliënt en zorgaanbieder dezelfde ruimte krijgen; ze moeten zich kunnen uiten en reageren op elkaar. Daarom geef ik aan beide partijen aan dat ik geen mening heb over de kwestie, ik doe geen uitspraak. Mijn plek ligt buiten de beide partijen. Of beter gezegd: in het midden.”

#### Problemen benoemen

Sinds 2017 moet elke zorgaanbieder verplicht een klachtenfunctionaris kunnen aanbieden aan cliënten. Maar wat is daarvan de meerwaarde voor de zorgaanbieder? “Mijn taak is om een objectief beeld te schetsen van hoe de organisatie

presteert. Hoe gaat het eraan toe en wat vinden cliënten, familie en andere naasten daarvan? Een goede klachtenfunctionaris benoemt de problemen. Dat is de basis voor verbeterplannen. Als klachtenfunctionaris moet je ook kritische vragen durven te stellen aan de zorgaanbieder. Als onafhankelijke ‘buitenstaander’ doe je dat wellicht makkelijker dan wanneer je in dienst bent bij de zorgaanbieder.”



## Rolv Elverding, Quasir Klachtenbemiddeling & Abonnementen

### “De klachtenfunctionaris op maat afgestemd op de zorgorganisatie”

**Wanneer een cliënt ontevreden is over de zorgaanbieder is dat vervelend voor beide partijen. Want achter het menselijke aspect kan ook een structurele tekortkoming schuilen bij de zorgorganisatie. Reden temeer om beide partijen om de tafel te krijgen. Als expertisecentrum voor klachtenbemiddeling zorgt Quasir dat zorgaanbieders permanent hun verplichte klachtenfunctionaris paraat hebben. Rolv Elverding legt uit dat zo'n klachtenfunctionaris op maat wordt afgestemd op de specifieke eisen van de zorgorganisatie.**

#### Expertise en onafhankelijkheid

Sinds 2017 zijn zorgaanbieders wettelijk verplicht om een klachtenregeling te hebben en cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. “Maar dat betekent nog niet dat elke zorgaanbieder daar zelf de kennis en capaciteit voor heeft of hoeft te hebben”, weet Rolv Elverding. Hij leidt bij Quasir de business unit Klachtenbemiddeling & Abonnementen. “Ook vanuit het oogpunt van onafhankelijkheid is het voor zorgaanbieders zinvol om hun klachtenopvang, -bemiddeling en -management samen in te richten met Quasir. Als expertisecentrum adviseren we hen over hoe je zo'n onafhankelijke klachtenfunctionaris het best kunt afstemmen op wat de eigen organisatie nodig heeft.”

#### Gediplomeerd en VKIG-geregistreerd

Quasir voorziet zorgaanbieders al sinds 1987 van onafhankelijke klachtenfunctionarissen. “Ze zijn bij ons in dienst, hebben de opleiding tot klach-

tenfunctionaris gevolgd, zijn gediplomeerd en zijn allen geregistreerd bij de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG).”

#### De klachtenfunctionaris gedetacheerd

Wel een klachtenfunctionaris in de organisatie maar niet op de loonlijst? Dat kan. “Soms kan het voor de zorgaanbieder geschikter zijn om een eigen klachtenfunctionaris op detachingsbasis te hebben. Afhankelijk van de organisatie kan onze klachtenfunctionaris ook op locatie aanwezig zijn voor cliënten van de zorgaanbieder, al hoeft dat lang niet altijd want een detachering is in alle opzichten maatwerk. Het aantal uren per week bepalen we in onderling overleg. We overwegen dan samen met de zorgaanbieder de aard en complexiteit van hun klachten en bijvoorbeeld de ligging van hun verschillende locaties.”

#### De klachtenfunctionaris op afroep

Stel dat de klachten bij een zorgaanbieder altijd sterk fluctueren. Dan kan dat reden zijn om de klachtenfunctionaris flexibel in te passen in de organisatie. “Een abonnement op onze klachtenfunctionaris op afroep kan dan wenselijker zijn dan een gedetacheerde klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris op afroep werkt niet op

**Ook klachtenfunctionaris worden?  
Praat eens met Quasir!**



locatie bij de zorgaanbieder maar is voor cliënten rechtstreeks bereikbaar via telefoon en e-mail.”

#### Verbeteren door kwartaal- en jaarrapportages

Geen enkele zorgaanbieder zit te wachten op klachten maar anderzijds schuilt in zo'n klacht vaak waardevolle feedback over de eigen organisatie. Geef je dat niet uit handen met een Quasir klachtenfunctionaris? “Nee, in tegendeel. Onderdeel van elke detachering zijn kwartaal- en/of jaarverslagen met daarin een analyse van aantallen en aard van de klachten én verbetervoorstellen. Bij de klachtenfunctionaris op afroep is dit niet automatisch inbegrepen, maar in overleg kunnen we bepalen wat de uitgangspunten en voorwaarden daarvoor zijn. Want uiteindelijk is het doel niet alleen om klachten correct en zorgvuldig af te handelen, maar ook om ervan te leren en zo de kwaliteit van de zorg en de organisatie te verhogen.”

## De klachtenfunctionaris vertelt

**Klachtenfunctionarissen van Quasir werken bij zorgaanbieders verspreid over het land. Eén van hen is Guido van het Erve. Hoe ervaart hij het om de klachtenbemiddeling vorm te geven in uiteenlopende organisaties? En wat levert het die organisaties eigenlijk op?**

#### Het verhaal achter de klacht

Guido zit het grootste deel van z'n week gedetacheerd bij een instelling voor geestelijke gezondheidszorg. De rest van de tijd is hij gedetacheerd bij twee instellingen voor revalidatie en voor ouderenzorg. “Het verhaal achter de klacht, daar heb ik echt iets mee. Maar ook de diversiteit aan opdrachtgevers, dat past precies bij mij. Het mooie van dit vak is dat je voor mensen persoonlijk van meerwaarde bent. Ze geven je het vertrouwen om hun klacht te vertolken naar

de zorgaanbieder. En daarmee herstel je indirect ook weer hun vertrouwen in de zorgaanbieder.”

#### De zorgkwaliteit verhogen

Het uiteindelijke doel van klachtenbemiddeling is om te leren van klachten. Hoe draagt de klachtenfunctionaris daar aan bij? “Je moet uitstekend kunnen signaleren en analyseren. Soms kun je verbetervoorstellen doen na één specifieke klacht. Maar soms ontdek je pas een bepaalde lijn in meerdere klachten. Ik zeg altijd: leren van klachten moet je niet alleen met mij doen. De klachtenfunctionaris is een belangrijke factor maar niet de enige. Kijk waar de meningen van cliënten en familie binnenkomen in je organisatie. Dat kan ook de cliëntenraad zijn. Een registratiesysteem zoals Melding Incidenten Cliënten (MIC). Bekijk het breed en vorm een werkgroep



## Ben Eikelboom, senior adviseur bij InteraktContour

# “Toegankelijke opleidingen met veel praktische oefenstof”

De Quasir Academy leidt jaarlijks vele zorg-professionals op tot klachtenfunctionaris of calamiteitenonderzoeker. Sommigen van hen ronden zelfs beide opleidingen af. Zoals Ben Eikelboom, senior adviseur complexe zorg bij zorginstelling InteraktCountour.

“Ik had behoefte aan een theoretische basis en aan contact met ‘soortgenoten’. Wat mij tijdens de opleiding erg aansprak was de hoeveelheid praktische oefenstof zoals gespreksmethodes.”

### Waardevol

In 2019 rondde Ben ook de opleiding tot calamiteitenonderzoeker af aan de Quasir Academy. “Achteraf merk ik dat ik eigenlijk te weinig met calamiteiten te maken heb. Daardoor zakt mijn opgedane kennis wat weg.” Al met al vond Ben



beide opleidingen heel toegankelijk. “Je oefent met goede docenten wat je straks in de praktijk moet gaan doen. Dit doe je bovendien met andere cursisten die soms al heel ervaren zijn. Ook dat aspect vond ik heel waardevol.”

### Contact met soortgenoten

Toen Ben Eikelboom in 2016 verantwoordelijk werd voor de klachtenbemiddeling besloot hij de opleiding tot klachtenfunctionaris te volgen.

## Madelon Hengeveld, bestuurslid VKIG

# “Het vak van klachtenfunctionaris verder professionaliseren”

Met de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft het vak van klachtenfunctionaris feitelijk de erkenning gekregen die het al lang verdiende. De Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG) maakt zich hier al 25 jaar hard voor. Madelon Hengeveld vertelt hoe de VKIG de kwaliteit van het vak bewaakt.

samenkomen om kennis te delen, ervaringen uit te wisselen en intervisiegroepjes te vormen.”

### Training

Dat je als klachtenfunctionaris goede bemiddelingsvaardigheden moet hebben, is een understatement. “Maar even belangrijk is dat je cliënten de weg kunt wijzen. Bijvoorbeeld als hun klacht niet door bemiddeling opgelost kan worden. Over deze en andere belangrijke onderwerpen organiseren we regelmatig trainingen verspreid over het land.” Voorbeelden zijn trainingen over omgaan met grensoverschrijdend gedrag, het lezen van lichaamstaal en juridische aspecten zoals aansprakelijkheid bij letselschade.

### Eigen kwaliteitsregister

Sinds begin 2020 is de VKIG aangesloten bij Registerplein. “Daarmee heeft ons vak nu haar eigen kwaliteitsregister. Dit is een belangrijke stap om het vak verder te professionaliseren en de kwaliteit te controleren. Wie geregistreerd wil zijn en blijven, moet voldoende PE punten (permanente educatie) behalen en behouden. Dit stimuleert de leden tot scholing en om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in het werkveld.”



# Quasir highlights

## Onafhankelijk expertisecentrum

Sinds 1987 heeft Quasir een schat aan kennis en ervaring opgebouwd op het gebied van klachtenmanagement en calamiteitenonderzoek. Onze

professionals adviseren en ondersteunen uw organisatie op maat inzake:

- bemiddeling

- omgaan met patiëntenfeedback
- verbetering zorgkwaliteit
- verhoging cliënttevredenheid

Zie ook pagina 2

## Incompany trainingen

Hebt u interesse in een specifieke training voor uw medewerkers, teams en/of leidinggevenden? De Quasir Academy ontwikkelt ook maatwerkopleidingen, -trainingen en -workshops

over klachtenmanagement, calamiteitenonderzoek, cliëntenondersteuning en bemiddeling. We ontwikkelen deze afgestemd op de eisen van uw organisatie. Een aantal voorbeelden

hiervan zijn: Veiligheid en Preventie, Prisma training, Gesprekstechnieken en Spiegelgesprekken.

Zie ook pagina 3

# Opleiding Calamiteitenonderzoeker

Met deze opleiding bekwaamt u zich in het onafhankelijk en zorgvuldig analyseren van (ernstige) incidenten en calamiteiten. U leert vaardigheden zoals het interviewen van betrokkenen en het uitvoeren van onderzoeksanalyses om de oorzaken van de calamiteit of het incident te beschrijven. Tijdens de opleiding bespreekt u ook dilemma's uit de praktijk met collega's uit het veld. Er wordt geoefend met trainingsacteurs. Aspecten die verder aan de orde komen:

- Kaders en stappen in het calamiteitenonderzoek
- Analysemethoden

- Persoonlijke vaardigheden
- Human factors
- Bespreken van eigen ervaringen, vragen en dilemma's uit de praktijk

### Resultaat van de opleiding

Na afronding weet u hoe u een onafhankelijk calamiteitenonderzoek dient uit te voeren als onafhankelijk voorzitter of calamiteitenonderzoeker van een onderzoekscommissie.

- U kunt de verschillende stappen van een calamiteitenonderzoek benoemen en kent de

Zie ook pagina 8

# Opleiding Klachtenfunctionaris

Deze opleiding bestaat uit verschillende modules waarin we verschillende werkvormen gebruiken, waaronder praktijkgerichte gesprekstechnieken. Ook werken we aan de hand van cases – aangedragen door trainers en deelnemers – om de stof optimaal aan te laten sluiten bij de dagelijkse werksituaties. De deelnemers houden tijdens de opleiding steeds intervisie met elkaar. De duur van de opleiding is 9 maanden, bestaande uit 14 lesdagen. Een stage van minimaal vijf dagen is verplicht, deze wordt afgerond met een verslag en presentatie. Daarnaast zijn er nog een aantal verplichte opdrachten. Er wordt geoefend met trainingsacteurs.

### Resultaat van de opleiding

De opleiding wordt afgesloten met een mondeling en schriftelijk examen. Na een succesvolle afronding ontvangt u het diploma van de door de SNRO geaccrediteerde opleiding tot klachtenfunctionaris in de zorg en sociaal domein. U hebt dan vaardigheden verkregen en/of versterkt die nodig zijn voor het uitoefenen van de functie, zoals:

- Gespreks- en bemiddelingsvaardigheden
- Rapporteren, signaleren, adviseren en andere praktische vaardigheden
- Kennis van juridische aspecten
- Onafhankelijk werken
- Persoonlijke ontwikkeling



Nathasja Breeuwer, coördinator Academy

# Klachtenfunctionarissen

### Op detachingsbasis

Wel een 'eigen' klachtenfunctionaris maar niet op uw loonlijst? Dit kan via een detachingscontract. Onze klachtenfunctionarissen opereren onafhankelijk maar komen niet bij u in dienst. Ze werken onpartijdig toe naar een oplossing waarin zowel de klager als uw eigen organisatie zich kan vinden. Op deze manier bent u verzekerd van kwalitatief goede dienstverlening waarbij u voldoet aan de Wkkgz.

### Op afroep via een abonnement

Zoekt u extra flexibiliteit voor uw klachtenbehandeling? Dan biedt een klachtenfunctionaris op afroep uitkomst. Deze werkt niet bij u op locatie maar is steeds bereikbaar voor uw cliënten via telefoon en e-mail. De klachtenfunctionaris op afroep werkt via een abonnement dat we op maat met u invullen, afgestemd op de eisen van uw organisatie.

Zie ook pagina 5 en 9

# Onafhankelijke voorzitters calamiteitencommissies en calamiteitenonderzoekers

Voor het uitvoeren van een calamiteitenonderzoek heeft Quasir ervaren professionals in huis die via een abonnement op afroep inzetbaar zijn. Onze voorzitters en onderzoekers zijn gespecialiseerd

in het onafhankelijk en zorgvuldig analyseren van calamiteiten en (ernstige) incidenten.

Zie ook pagina 8

## Mirjam Steenbrugge, calamiteitencoördinator en trainer

### “Calamiteitenonderzoek is meer dan een reconstructie van wat er gebeurd is”

Als zich in de zorg een calamiteit voordoet, is snelheid geboden met het onderzoek naar de toedracht. De zorgaanbieder moet onmiddellijk een calamiteitenonderzoekscommissie instellen, geleid door een onafhankelijke voorzitter. Maar waar haal je als zorgaanbieder een calamiteitenonderzoeker en/of commissievoorzitter vandaan? Mirjam Steenbrugge schetst het proces van een calamiteitenonderzoek.

#### Werk aan de winkel

Na een calamiteit moet deze binnen drie dagen gemeld zijn bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). “Daarna is er acht weken de tijd om de oorzaken van het gebeurde te onderzoeken en verbetermaatregelen te formuleren. In die termijn van acht weken moet het hele onderzoek klaar zijn, inclusief de rapportage. De zorgaanbieder moet dit rapport binnen de termijn aan de IGJ sturen”, benadrukt Mirjam Steenbrugge. Zij

**Calamiteitenonderzoeker worden?**  
Praat eens met Quasir!

coördineert Quasirs team van calamiteitenonderzoekers die op projectbasis ingezet worden bij zorgaanbieders waar een calamiteit heeft plaatsgevonden. Ook traint Mirjam zorgprofessionals die de opleiding tot calamiteitenonderzoeker volgen aan de Quasir Academy.

#### Voorzitter calamiteitencommissie op afroep

Zorgaanbieders die te maken hebben met een calamiteit vinden vaak de weg naar Quasir voor de inzet van een onafhankelijke onderzoekscommissievoorzitter. “De tijd is dan kort en de voorzitter moet op afroep beschikbaar zijn. Onze onafhankelijke voorzitter stemt eerst met de zorgaanbieder de kaders af waarbinnen het onderzoek moet plaatsvinden en begint meteen met het samenstellen van de onderzoekscommissie. Daarna verdeelt de voorzitter alle taken, bewaakt de tijd en zorgt voor een gedegen onderzoeksrapport dat voldoet aan de eisen van de IGJ. Zowel kleine als grotere organisaties kunnen snel en eenvoudig een beroep doen op een voorzitter via een passend abonnement. Ook éénmalige inzet van een voorzitter behoort tot de mogelijkheden.”

#### Meer dan een reconstructie

Bij een calamiteitenonderzoek wordt via interviews en dossieronderzoek teruggehaald wat er gebeurd is. Maar een calamiteitenonderzoek is meer dan een reconstructie. “Met die reconstructie gaan we analyseren. Hoe heeft dit zo kunnen gebeuren en waarom juist op dat moment? Waren er protocollen en werkafspraken om het te voorkomen en hebben die ook gewerkt? Wat waren de omstandigheden? Welke werksystemen en menselijke factoren maakten het mogelijk dat het mis is gegaan? Aan de hand van de analyses stellen we de basisoorzaken vast én doen we verbetervoorstellen om die basisoorzaken in de toekomst weg te nemen. Want verbeteren: dat is de kern van calamiteitenonderzoek. Leren van wat er gebeurd is en dat gebruiken om de zorgkwaliteit te verhogen.”



## Anne-Cornelie de Pont, trainer

### “Een goede calamiteitenonderzoeker staat boven de materie”



Aan de Quasir Academy volgen jaarlijks enkele tientallen zorgprofessionals de opleiding tot calamiteitenonderzoeker. Daar krijgen ze training van onder andere Anne-Cornelie de Pont, zelf een ervaren calamiteitenonderzoeker. Zij weet als geen ander wat er bij het vak komt kijken.

#### Mooi en uitdagend beroep

Een calamiteit is een ongewenste gebeurtenis die gerelateerd is aan de kwaliteit van zorg en die tot ernstige schade voor de cliënt heeft geleid. Anne-Cornelie: “Dat zijn dus ernstige incidenten, soms met fatale afloop. Waar het bij het calamiteitenonderzoek om gaat, is dat je gevoelige informatie boven water ziet te krijgen. Dat maakt het zo’n mooi en uitdagend beroep. Je bent als een soort detective aan het uitzoeken hoe dingen in elkaar hebben gezeten en je adviseert hoe dat beter kan. Als calamiteitenonderzoeker draag je echt je steentje bij aan de verbetering van de gezondheidszorg.”

#### Rollenspellen en interviewtechnieken

De opleiding calamiteitenonderzoeker aan de Quasir Academy is gedegen van opzet. “Het is een opleiding van vier dagen waarin naast informatieoverdracht veel in de praktijk wordt geoefend. Dit is een vak dat je niet zomaar uit

een boek kunt leren, omdat elke calamiteit weer anders is. De opleiding bestaat uit vier modules; in de tweede wordt veel tijd besteed aan interviewtechnieken. Ook komt gedifferentieerde casuïstiek aan bod.” De opleiding wordt afgerond met een certificaat.

#### Processen en systemen

Moet een calamiteitenonderzoeker zelf een medische achtergrond hebben? “Nee, niet per se. Een goede calamiteitenonderzoeker staat vooral boven de materie. Je moet analytisch zijn en een helicopterview hebben. Het gaat niet om de schuldvraag, maar je kijkt naar processen en systemen. Hoe gaan de zorgprofessionals met elkaar om? Hoe hebben ze hun werkwijze georganiseerd en gestructureerd en is dat ‘idiot proof’? Echt iedereen kan fouten maken. Maar de bestuurder moet de zorgorganisatie zodanig structureren dat een zelfde fout niet opnieuw gemaakt kan worden.”

**Opleiding calamiteitenonderzoeker volgen?**

Lees pagina 7

## Linda de Boon, coördinator abonenthouders

### “De klachtenfunctionaris op afroep is een flexibele oplossing voor zorgaanbieders”

Volgens de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moeten alle zorgaanbieders hun cliënten toegang bieden tot een klachtenfunctionaris. Maar een eigen klachtenfunctionaris op de loonlijst is niet voor elke zorgaanbieder een optie. Quasir biedt dan uitkomst met een klachtenfunctionaris op afroep via een abonnement. Linda de Boon legt uit waarom deze constructie zo interessant kan zijn.

#### Oplossing voor uiteenlopende zorgaanbieders

Linda de Boon, zelf een ervaren klachtenfunctionaris, coördineert bij Quasir alle klachten die binnenkomen bij aangesloten abonenthouders. Ze merkt dat de abonentconstructie voor een klachtenfunctionaris op afroep aantrekkelijk is voor zorgaanbieders. “Een eigen klachtenfunctionaris is niet voor elke organisatie haalbaar, bijvoorbeeld omdat er simpelweg te weinig klachten zijn. Of omdat een instelling

te klein is om een eigen klachtenfunctionaris te hebben. Het kostenaspect speelt dan ook een rol.” Wie maken er zoal gebruik van de klachtenfunctionaris op afroep? “Dat varieert van grote en kleine instellingen voor verpleging, verzorging en thuiszorg tot zelfstandige therapeuten. Ook diverse brancheorganisaties maken gebruik van onze abonentconstructie. Op die manier kunnen al hun afzonderlijke leden gebruik maken van een klachtenfunctionaris op afroep.”

#### Kleine zorgaanbieders en zzp’ers

Wie als zorgaanbieder geen klachtenfunctionaris aanbiedt aan cliënten is strafbaar. Daar is de Wkkgz helder over. “Maar dat betekent niet dat je die klachtenfunctionaris daadwerkelijk ‘in huis’ moet hebben. Vaak is dat ook helemaal niet haalbaar, bijvoorbeeld voor kleine zorgorganisaties en/of zzp’ers. Een klachtenfunctionaris op afroep is dan een uitkomst. Cliënten hebben daarmee laagdrempelig toegang tot kwalitatief



goede klachtenafhandeling. En de zorgaanbieder voldoet op een heel praktische en flexibele manier aan de Wkkgz.”

#### Escalatie voorkómen

Door haar eigen werk als klachtenfunctionaris weet Linda maar al te goed dat ontevredenheid bij cliënten zomaar uit de hand kan lopen. “Soms hebben cliënten en hun familieleden andere verwachtingen dan de zorgaanbieder waar kan maken. Dan kan het gebeuren dat de verhoudingen tussen cliënt, zorgmedewerkers en leidinggevenden steeds verder op scherp komen te staan en er steeds meer dingen fout gaan. Ik hamer daarom altijd op de preventieve rol van de klachtenfunctionaris. Door vroegtijdig de klachtenfunctionaris op afroep te benaderen, mee te laten kijken en om advies te vragen, kun je als zorgaanbieder wellicht voorkomen dat de situatie escaleert en kun je uiteindelijk klachten voorkomen.”

## Lonneke Behr, klachtenfunctionaris bij Treant

### “Mooi zicht op de basisvaardigheden van de klachtenfunctionaris”

De Quasir Academy in Almere verwelkomt jaarlijks een gemengde groep zorgprofessionals voor de opleiding tot klachtenfunctionaris. Sommigen zoeken als leidinggevende kennisverdieping. En anderen willen daadwerkelijk als klachtenfunctionaris de praktijk in, zoals Lonneke Behr van de Treant Zorggroep.

afonden. Dat kwam perfect uit. Want vlak voor mijn examen kon ik solliciteren naar de vacature bij Treant. Ik werd aangenomen en kort daarna kreeg ik mijn diploma.”

#### Best heftig

“Ik ben erg enthousiast over de opleiding. Die gaf mij een mooi zicht op de basisvaardigheden van de klachtenfunctionaris. Dat bleek voor mij een goede start. Waardevol vond ik ook het contact met medecursisten die soms dit werk al doen. De theorie had niet de overhand en juist



de praktische scholing, zoals gesprekstechnieken met acteurs, vond ik erg leuk. Dat vond ik toen best heftig, maar nu weet ik dat de praktijk vele malen heftiger is.”

## Wet zorg en dwang en de cliëntenvertrouwenspersoon

# Quasir CVP ondersteunt cliënten bij onvrijwillige zorg of opname

De nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) brengt veel teweeg. Allereerst natuurlijk voor de cliënten zelf. Want kort gezegd, bepaalt de Wzd dat cliënten met een psychogeriatrische aandoening en/of verstandelijke beperking recht hebben op een cliëntenvertrouwenspersoon (cvp). Maar ook voor de zorgaanbieders verandert er veel. Hoe organiseer je die wettelijk verplichte cliëntondersteuning? Waar haal je de kennis vandaan en wie vraag je om advies? Christiaan van Rosmalen vertelt.



### Friesland, Groningen en Drenthe

Christiaan zette als projectmanager de nieuwe divisie Quasir CVP op. Quasir CVP is door de Nederlandse zorgkantoren aangewezen als de cvp-aanbieder in het kader van de Wzd voor Friesland, Groningen en Drenthe. "Cliënten



die onder de reikwijdte van de Wzd vallen - en die al dan niet onvrijwillige zorg ontvangen - hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon die helpt bij onvrede. Denk aan klachten over woon- en leefomstandigheden, begeleiding en de kwaliteit van de onvrijwillige zorg. De cvp'en staan aan de kant van de cliënt. Ze onder-

steunen de cliënt in wat hij of zij wil bereiken. De cvp werkt niet voor de zorgaanbieder en is onafhankelijk. Toch zijn de cvp'en er ook voor de zorgaanbieder. Ze geven presentaties en voorlichting en adviseren over alles rondom de Wzd." De wettelijk verplichte inzet van de cvp- ook wel het 'gedwongen kader' genoemd- wordt gefinancierd door het ministerie van VWS.

### Onvrijwillige zorg voorkómen

Welke cliënten krijgen nu eigenlijk te maken met de Wzd? Christiaan: "De nieuwe wet richt zich op mensen met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap die onvrijwillige zorg ontvangen. Ze kunnen vallen onder de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en Zorg-

verzekeringwet (Zvw)." In alle gevallen moeten zorgaanbieders een stappenplan doorlopen. Ze moeten de situatie van de cliënt grondig analyseren en de alternatieven voor vrijwillige zorg afwegen. Want anders dan de naam Wzd doet vermoeden, moet onvrijwillige zorg juist zoveel mogelijk voorkomen worden. "Uitgangspunt is dat er alleen zorg wordt verleend waar de cliënt of diens vertegenwoordiger mee instemt, tenzij er sprake is van 'ernstig nadeel'. Voorbeelden hiervan zijn ernstig lichamelijk letsel, verwaarlozing en psychische, (im)materiële of financiële schade voor de cliënt of iemand anders."

### Pilotfase

Voor zorgaanbieders betekent de Wzd een nieuw en ingewikkeld speelveld. "We zien dat sommige organisaties zich er al uitvoerig op hebben voorbereid, andere laten het eerst op zich afkomen." De eerste fase van de Wzd is daarom aangewezen als een pilot. En daar zijn de zorgaanbieders blij mee. "Het doel is om in deze pilotfase ervaring op te doen met de functie van cvp en deze verder te ontwikkelen. Wat kan er beter; voor de zorgaanbieder, de cliënt en de cvp? Het is echt een leerperiode voor alle partijen. Quasir CVP is daarin een vraagbaak en helpdesk tegelijk. We merken dat zorgaanbieders het zeer plezierig vinden om de verplichte cliëntondersteuning samen met ons in te richten en uit te voeren. Overigens is inmiddels ook de Landelijke Faciliteit Cliëntenvertrouwenspersonen opgericht om de kwaliteit van de cvp te ondersteunen en te monitoren. Deze instantie zet zich in om voor elke cliënt in Nederland dezelfde kwaliteit te garanderen."



Vragen? Quasir CVP helpt u verder  
Bel (085) 4874012 of mail naar [cvp@quasir.nl](mailto:cvp@quasir.nl)  
[www.quasir.nl/cvpwzd](http://www.quasir.nl/cvpwzd)

## Marika Biacsics, Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg

# "Het cliëntenperspectief wordt steeds belangrijker"

In het Nederlandse zorglandschap zijn de rechten van cliënten aangaande kwaliteit, klachten en geschillen uitvoerig vastgelegd. In het verlengde hiervan hebben ook cliëntenraden verregaande bevoegdheden. De Stichting Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ) ondersteunt hen hierbij. Directeur-bestuurder Marika Biacsics aan het woord over cliëntenperspectief en zorgkwaliteit.

### Verbinden, bevorderen en behartigen

Het NCZ is een landelijk kennis- en leernetwerk dat cliëntenraden ondersteunt met raad en daad. Marika: "Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht om een cliëntenraad te hebben. Zo'n cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten. Vanuit hun recht op medezeggenschap gaan cliëntenraden het gesprek aan met managers, bestuurders, klachtenfunctionarissen en natuur-

lijk met hun eigen achterban. Binnen dit speelveld is onze missie het verbinden, bevorderen en behartigen van belangen van de cliëntenraden inclusief hun ondersteuners en stakeholders."

### Altijd ten dienste van de cliënt

Het NCZ en Quasir zijn bepaald geen vreemden van elkaar. Sinds 2016 behoren ze tot de oprichters van de Stichting Zorggeskil. En met de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) zal de onderlinge band alleen maar nauwer worden. "Cliëntenraden hebben nu instemmingsrecht op de profielschets van klachtenfunctionarissen. Met diezelfde klachtenfunctionaris overleggen ze ook periodiek over de zorgkwaliteit. Om hun wederzijdse relatie te verdiepen, geven we samen met Quasir workshops." Marika voorziet dat het cliëntenperspectief in

de zorg steeds belangrijker gaat worden. "De bijbehorende systemen, protocollen en wet- en regelgeving moeten altijd ten dienste staan van cliënten en hun zorgverleners. Hetzelfde geldt voor 'onze' cliëntenraden en de klachtenfunctionarissen van Quasir. Die zijn geen doel op zich, maar middelen om de zorgkwaliteit te verhogen."



## Wouter Morselt, Stichting Zorggeskil

# "Veruit de meeste klachten komen nooit tot een geschil"



De Stichting Zorggeskil beheert en faciliteert de Geschilleninstantie Zorggeskil. Deze in 2016 erkende geschilleninstantie doet uitspraak bij bindend advies over geschillen tussen cliënten en zorgaanbieders. Wouter Morselt is voorzitter van Geschilleninstantie Zorggeskil en weet in die hoedanigheid hoe belangrijk goede klachtenfunctionarissen zijn.

### Veel zorgaanbieders, weinig geschillen

Volgens de wet moet iedere zorgaanbieder een klachtenfunctionaris hebben aangewezen. Deze moet cliënten met een klacht adviseren en helpen

om een oplossing te vinden. De zorgaanbieder moet de klacht dan zorgvuldig onderzoeken en er binnen zes weken over oordelen. Is de klager het oneens met dat oordeel dan kan hij de klacht

voorleggen aan een geschilleninstantie zoals de Geschilleninstantie Zorggeskil. Wouter Morselt: "Ik schat dat er meer dan 25.000 zorgaanbieders bij ons zijn aangesloten. Gelet op dit grote aantal zou je verwachten dat de Geschilleninstantie Zorggeskil meer klachten voorgelegd krijgt."

### Hoge kwaliteit

"Het is tekenend dat wij jaarlijks maar zo'n elf uitspraken doen. Veruit de meeste klachten komen dus nooit tot een geschil. Ze worden opgelost in de klachtenprocedure. Dit zegt naar mijn mening veel over de kwaliteit van de klachtenbemiddeling door Quasir en over haar klachtenfunctionarissen. Want de meeste klachtenfunctionarissen van de bij ons aangesloten zorgaanbieders zijn opgeleid door Quasir óf ze worden door Quasir gedetacheerd of op afroep beschikbaar gesteld."

## Krachtenbundeling van zorgpartijen

De Stichting Zorggeskil is opgericht door Quasir, de Brancheorganisatie Thuiszorg Nederland (voorheen BTN) en de Stichting Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ). De erkenning van Geschilleninstantie Zorggeskil kwam in 2016 tot stand dankzij de deelnemende partijen (leden van de raad van deelnemers) BTN, NCZ en de Vereniging Zorgklant Nederland (VZN).