



## Functieomschrijving klachtenfunctionaris

Datum vastgesteld 04-01-2016  
Vastgesteld door Cynthia Zweeris

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 2 van 12

## Doel van de functie

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- verbetering van de kwaliteit van de zorg;
- de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.

## Doelgroepen

Gelet op deze doelen richt de klachtenfunctionaris zich bij de uitvoering van kernactiviteiten op de volgende doelgroepen:

- Cliënten van de zorgaanbieder, bij of voor wie de klachtenfunctionaris werkzaam is;
- Naasten, vertegenwoordigers en nabestaanden van deze cliënten;
- Zorgverleners die bij of voor een zorgaanbieder werkzaam zijn;
- De zorgaanbieder, voor zover deze een ander is dan de zorgverlener.

Bij de afhandeling van een klacht hebben deze doelgroepen de status van klager, aangeklaagde en betrokkene.

## Uitgangspunten

Bij de inrichting en uitvoering van de functie gelden als belangrijkste uitgangspunten:

- Onafhankelijkheid van functie en feitelijk optreden van de functionaris;
- Open en procesgerichte houding, zonder (voor-)oordeel over het probleem tussen cliënt en zorgaanbieder;
- Laagdrempeligheid van de functie en directe toegankelijkheid van de functionaris;
- Actieve benadering van betrokkenen;
- Respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en zorgaanbieder/-verlener;
- Respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

## Context

*Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht:*

De klachtenfunctionaris rapporteert aan en ontvangt hiërarchische en functionele richtlijnen van;

1. Bestuur.

*Bij diensten aan de zorgaanbieder;*

De functie kent in formele zin een positionering op stafniveau en in directe relatie tot het hoogste leidinggevende kader. Bij een zorgaanbieder in de zin van een instelling is dit de raad van bestuur. Bij individuele zorgaanbieders is dit het bestuur van de beroepsorganisatie van deze zorgaanbieders. Een dergelijke positionering is vereist vanwege het belang van:

- een onafhankelijke opstelling;
- de mogelijkheid om vrij met alle betrokkenen en partijen (cliënt/klager en medewerker/aangeklaagde) in contact te treden;
- een algemeen overzicht van de organisatie en diensten van de zorgaanbieder.

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 3 van 12

## Functie-eisen

### Opleiding en cursus

- Opleiding: HBO denk- en werkniveau
- Aanvullend: cursus / opleiding klachtenbemiddeling / wettelijke kaders zorg / klachtenfunctionaris.

### Kennis

- tenminste HBO denk- en werkniveau;
- relevante wet- en regelgeving;
- ontwikkelingen in de (deelsector van) zorg;
- rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, naasten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/-verleners;
- psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen, in samenhang met het krijgen van de rol van cliënt of van klager;
- gevolgen en effecten voor de zorgaanbieder/-zorgverlener als deze de rol van aangeklaagde krijgt;
- bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van bepaalde groepen cliënten;
- klachtrecht en klachtenprocedures, intern en extern;
- de beroepshouding van klachtenfunctionaris; normatieve kaders voor het optreden als klachtenfunctionaris;
- principes en methoden van communicatie, gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering en bemiddeling (mediation);
- beleids- en besluitvormingsprocessen binnen organisaties;
- geautomatiseerde systemen voor tekst- en gegevensverwerking.

### Vaardigheden & competenties

De klachtenfunctionaris is in staat tot:

#### sociale en contactuele vaardigheden

- empathisch, tactvol en servicegericht optreden, met gevoel voor verhoudingen;
- omgaan met verschillende culturen;
- omgaan met extreme vormen van gedrag bij partijen; (o.a. boosheid, agressie, eisend, autoritair of afhankelijk gedrag)
- initiërend, volhardend en geduldig, flexibel optreden, met oog voor uiteindelijk te realiseren doelen.

#### uitdrukkings- en communicatieve vaardigheden

- actief luisteren;
- correct en duidelijk taalgebruik, aansluitend bij het niveau van klager en aangeklaagde;
- helder en correct corresponderen;
- helder en systematisch rapporteren.

#### analytische, reflecterende en adviesvaardigheden

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangenposities; omgaan met deze verschillen;
- heldere analyse van gebeurtenissen en belevingen, los van de eigen opvattingen;
- reflectie op het eigen handelen, eigen motieven/opvattingen en de (mogelijke) effecten daarvan;
- besef van doel en reikwijdte van het adviseren; daarbij aansluitend op situatie, overtuigingen en capaciteiten van de geadviseerde;
- systematische werkwijze; overzicht en structuur bieden en behouden.

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 4 van 12

### bemiddelingsvaardigheden

- onderscheiden van belangen en omgaan met tegenstellingen;
- inschatten en bevorderen van de bemiddelbaarheid, op een methodische wijze;
- inrichten van het bemiddelingstraject;
- begeleiden van voorbereidende en bemiddelingsgesprekken, vanuit een onafhankelijke of intermediaire positie.

### bewegingsvaardigheden

- gaan naar de plaatsen waar klager en aangeklaagde zich bevinden;
- flexibele inzet, op onregelmatige tijden (afhankelijk van aantal en urgentie van klachten en van tijden waarop klager en aangeklaagde aanwezig kunnen zijn).

### *Houding*

De klachtenfunctionaris beschikt over en gaat te werk vanuit een houding die zich laat kenmerken als:

- respectvol voor beleving en opvattingen van de ander;
- open en onbevooroordeeld;
- integer, eerlijk en betrouwbaar;
- onafhankelijk;
- overtuigend en daadkrachtig;
- onpartijdig;
- gericht op samenwerking.

*Bijzonder eisen bij de persoon van de klachtenfunctionaris zijn:*

- omgaan met werkdruk en een wisselend beroep op (onmiddellijke) inzet;
- respecteren van de eigen zeggenschap van klager en aangeklaagde, ongeacht de eigen opvattingen;
- omgaan met agressie;
- geheimhoudingsplicht, in combinatie met de noodzaak tot handelen en tot verbetering;
- professionele autonomie, in combinatie met wensen of eisen van de kant van klager, aangeklaagde en/of zorgaanbieder.

### **Resultaatgebieden**

*Individueel / op specifieke zaak gericht*

1. Opvang
2. Informatie en advies
3. Bijstand
4. Bemiddeling
5. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking
6. Begeleiding bij bijzondere situaties

*Collectief of structureel gericht*

7. Signalering en advisering, in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg
8. Advisering en beleidsontwikkeling, in het kader van klachtenmanagement.

## FO KLACHTENFUNCTIONARIS

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 5 van 12

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1 Opvang	Procedure Richtlijn Wettelijke kader Vakgebied	Degene die contact zoekt met de klachtenfunctionaris voelt zich gehoord. Met klager, aangeklaagde en/of eventuele andere betrokkenen zijn afspraken gemaakt over de verdere afhandeling. De oplossing van lichte of urgente problemen is in gang gezet.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Is rechtstreeks bereikbaar voor de individuele (mogelijke) klager, aangeklaagde en/of andere betrokkene(n);</li> <li>2. Luistert naar het verhaal van de klager en/of aangeklaagde;</li> <li>3. Verzorgt de (eerste) emotionele opvang;</li> <li>4. Verkent met klager de klacht, diens vraag/verzoek, doelen en wensen;</li> <li>5. Informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de klachtenfunctionaris;</li> <li>6. Informeert klager over andere klachtmogelijkheden;</li> <li>7. Verzamelt nadere informatie;</li> <li>8. Komt, in samenspraak met de klager en/of aangeklaagde, tot een eerste analyse bij de klacht(afhandeling);</li> <li>9. Regelt in samenspraak met klager en aangeklaagde een (voorlopige) oplossing van problemen;</li> <li>10. Bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht bij de zorgaanbieder;</li> <li>11. Draagt zorg voor een adequate verwijzing van klager.</li> </ol>

## FO KLACHTENFUNCTIONARIS

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 6 van 12

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
<b>2 Informatie en advies</b>			
	Procedure Richtlijn Wettelijke kader Vakgebied	Klager, aangeklaagde(n) en/of andere bij de klachtafhandeling betrokkenen beschikken over (algemene) informatie, afgestemd op hun situatie en hun behoeften. Zij zijn op de hoogte van (andere) mogelijkheden voor het verwerven van verdere specifieke informatie, advies en/of bijstand. Klager en/of aangeklaagde hebben een op de specifieke klacht afgestemd, onafhankelijk advies ontvangen over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling en over hun rol/ bijdrage daarbij. Zij kunnen dit advies toepassen bij hun besluit over het vervolg van de klachtafhandeling.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informeert over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;</li> <li>2. Informeert in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgaanbieders/-verleners;</li> <li>3. Informeert over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand;</li> <li>4. Adviseert over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.</li> </ol>

## FO KLACHTENFUNCTIONARIS

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 7 van 12

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
<b>3 Bijstand</b>			
	Procedure Richtlijn Wettelijke kader Vakgebied	Klager en/of aangeklaagde ontvangen bijstand van de klachtenfunctionaris, voor zover zij daarvoor geen beroep kunnen doen op anderen en dit niet in strijd is met de doelen, het onafhankelijke karakter en de reikwijdte van de functie. Zij zijn op de hoogte van de mogelijkheden om elders bijstand te verkrijgen bij de afhandeling van de klacht of de verwerking van de gevolgen van een klacht.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biedt begeleiding bij het verhelderen van rechtspositie, klacht en doelen bij verdere afhandeling;</li> <li>2. Ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes hierin;</li> <li>3. Helpt klager bij het op schrift stellen van zijn klacht en van verdere reacties in het kader van de afhandeling van de klacht;</li> <li>4. Volgt met de klager het verloop van de klachtafhandeling elders en voorziet daarbij zo nodig in verder advies, bijstand en/of emotionele opvang;</li> <li>5. Verwijst klager voor vormen van bijstand die buiten het kader van de eigen functie vallen;</li> <li>6. Verkent met aangeklaagde diens wensen voor bijstand, biedt deze bijstand (voor zover dit niet ten koste gaat van de dienstverlening aan klager), zorgt voor een adequate verwijzing wanneer hij zelf de gewenste bijstand niet kan leveren.</li> </ol>

## FO KLACHTENFUNCTIONARIS

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 8 van 12

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
<b>4 Bemiddeling</b>			
	Procedure Richtlijn Wettelijke kader Vakgebied	Klager en aangeklaagde hebben inzicht in elkaars posities, intenties en wensen. Zo mogelijk en desgewenst vindt oplossing van problemen, herstel van de relatie en/of afronding van de zorgrelatie/-overeenkomst plaats. inclusief het (doen) vastleggen van gemaakte afspraken.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verkent in contact met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;</li> <li>2. Bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht;</li> <li>3. Zorgt voor een bij de zaak passende inrichting en begeleiding van het bemiddelingstraject;</li> <li>4. Zorgt voor afronding van de bemiddeling.</li> </ol>



## FO KLACHTENFUNCTIONARIS

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 9 van 12

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
<b>5 Procesbegeleiding en voortgangsbewaking</b>			
	Procedure Richtlijn Wettelijke kader Vakgebied	Er is een actueel overzicht van de stand van zaken, resultaat en afsluiting van de klachtafhandeling. Klager, aangeklaagde en andere betrokkenen ontvangen hierover (volgens afspraken met hen of desgevraagd) informatie. De afhandeling van de klacht vindt plaats binnen de termijnen die wettelijk of in de klachtenregeling van de zorgaanbieder zijn vastgelegd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volgt het traject van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast;</li> <li>2. Zorgt voor het informeren van klager over de voortgang van de afhandeling van de klacht bij/via de zorgaanbieder;</li> <li>3. Bewaakt actief de afhandeling van de klacht, binnen vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken;</li> <li>4. Bericht alle betrokkenen over de uitkomsten en de afsluiting van de klachtafhandeling bij/via de zorgaanbieder.</li> </ol>

## FO KLACHTENFUNCTIONARIS

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina <b>10</b> van <b>12</b>

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
<b>6 Begeleiding bij bijzondere situaties</b>			
	Procedure Richtlijn Wettelijke kader Vakgebied	De klachtenfunctionaris draagt bij aan de open en effectieve afwikkeling van de bijzondere situatie. Deze bijdrage gaat niet ten koste van het passend kunnen (blijven) functioneren in de andere kernactiviteiten.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bevordert de totstandkoming van heldere afspraken over doelen bij de omgang met een bijzondere situatie, over de inzet van diverse betrokkenen en over onderscheiden verantwoordelijkheden;</li> <li>2. Signaleert (ervaren of feitelijke) tekortkomingen in het traject van de omgang met een bijzondere situatie;</li> <li>3. Treedt op als contactpersoon voor (specifieke) betrokkenen;</li> <li>4. Treedt op als begeleider en adviseur van (specifieke) betrokkenen;</li> <li>5. Treedt eventueel op als coördinator bij de begeleiding van een bijzondere situatie;</li> <li>6. Bevordert dat betrokkenen bij afsluiting een voor hen helder bericht van de zorgaanbieder ontvangen.</li> </ol>

## FO KLACHTENFUNCTIONARIS

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina <b>11</b> van <b>12</b>

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
<b>7 Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg</b>			
	Procedure Richtlijn Wettelijke kader Vakgebied	Verantwoordelijken zijn bekend met knelpunten die de klachtenfunctionaris signaleert op basis van zijn deskundigheid, de ingediende klachten en de afhandeling van deze klachten. Verantwoordelijken zijn, op basis van de informatie uit klachten, voorzien van adviezen ter verbetering van de zorg. De klachtenfunctionaris onthoudt zich daarbij van inhoudsdeskundige oordelen of adviezen. Rapportages en meldingen voldoen aan de wettelijke en reglementaire vereisten.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verzorgt algemene klachten- en signaalrapportages, op basis van ontvangen en geregistreerde vragen, klachten en meldingen;</li> <li>2. Destilleert – gevraagd en ongevraagd – uit klachten informatie die relevant is voor verbetering van de kwaliteit van zorg en voor realisering van een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;</li> <li>3. Adviseert over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg, op door klagers ervaren problemen;</li> <li>4. Signaleert - gevraagd en ongevraagd - mogelijke tekortkomingen in de rechtspositie van cliënten, klantvriendelijkheid, kwaliteit en veiligheid van de zorg;</li> <li>5. Toetst desgevraagd verbeterplannen van de zorgaanbieder aan de verwachtingen van klagers en aangeklaagden;</li> <li>6. Meldt, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van structurele aard;</li> </ol>

## FO KLACHTENFUNCTIONARIS

Nummer	FO-201.1	Procedure	P200
Versie	1.0	Versiedatum	04-01-2016
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina <b>12</b> van <b>12</b>

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
<b>8 Advisering en beleidsontwikkeling, in het kader van klachtenmanagement</b>			
	Procedure Richtlijn Wettelijke kader Vakgebied	De klachtenfunctionaris stelt zijn specifieke deskundigheid inzake klachtrecht, klachtenmanagement en zijn kennis over de klachtafhandeling bij de zorgaanbieder beschikbaar aan belanghebbenden bij de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris draagt bij aan de totstandkoming en instandhouding van een effectieve omgang met individuele klachten van cliënten en het integraal klachtenmanagement bij/door de zorgaanbieder.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stelt rapportages op over de wijze van afhandeling van klachten van cliënten bij de zorgaanbieder;</li> <li>2. Evalueert periodiek het klachtenmanagement en doet voorstellen voor verbetering;</li> <li>3. Adviseert - gevraagd en ongevraagd - over verbetering van (elementen van) het klachtenmanagement bij/door de zorgaanbieder;</li> <li>4. Adviseert desgevraagd onderdelen van de organisatie over te voeren beleid voor de goede omgang met klachten en de voorwaarden daartoe;</li> <li>5. Stelt algemene visie- en beleidsplannen voor het klachtenmanagement op, ter vaststelling door de zorgaanbieder.</li> </ol>