

KLACHTENBELEID

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet vervangt de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) uit 1995 is vastgesteld, In de wet was het recht van patiënten om een klacht in te dienen bij een instelling die zorg verleent geregeld. De wet is per 1 januari 2016 vervallen

Waarom een Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)?

Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt. Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Doel van de Wkkgz is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

U hebt een klacht. En dan?

Als u ontevreden bent over uw therapeut of een klacht heeft, dan hoeft u dat niet voor u te houden. Er zijn verschillende manieren om uw onvrede kenbaar te maken.

Stap 1: Praat met uw therapeut

Als uw therapeut niet weet dat u ontevreden bent, kan hij niets ondernemen om de klacht op te lossen. Daarom stelt uw therapeut het op prijs dat hij of zij de gelegenheid krijgt om er met u over te praten.

Stap 2: De klachtenfunctionaris van een beroepsorganisatie

Komt u er samen niet uit, of ziet u om bepaalde redenen af van een gesprek met uw therapeut, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten. Hieraan zijn voor u geen kosten verbonden. Zodra de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, informeert deze u over de verdere procedure. <https://www.nvst.nl/klachtenformulier/>

Overige stappen

Belangrijker dan de bemiddeling van de klachtenfunctionaris is de inzet, het nemen van verantwoordelijkheden, het vermogen van de zorgaanbieder een klacht op te lossen (met ondersteuning van de klachtenfunctionaris). Bovendien staat het u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie Zorggeschil. Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject en na het oordeel van de zorgaanbieder.

Mijn praktijk is bij Quasir/ Zorggeschil aangesloten. De geschilleninstantie Zorggeschil is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van Zorggeschil.

Contact

Het klachtenreglement van Quasir, dat als basis voor de klachtenprocedure van mijn praktijk zal gelden vindt u op <https://www.quasir.nl/zorggeschillen/> De geschillenregeling van Zorggeschil zal u in de voorkomende gevallen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden aangereikt.

Wie kan een klacht indienen?

De volgende personen kunnen een klacht indienen:

- De cliënt (u bent de directe belanghebbende);
- Een naaste betrekking of nabestaande (partner, ouders of andere familieleden van de cliënt);
- Degene aan wie de directe belanghebbende een opdracht tot klagen heeft verstrekt en een machtiging daartoe heeft afgegeven. Vergeet niet hierbij de machtiging en een kopie van het identiteitsbewijs van de belanghebbende mee te sturen met de klacht;
- De Inspecteur voor de Volksgezondheid.

Kinderen van gescheiden ouders:

Kinderen tot 16 jaar:

Beide ouders moeten toestemming geven voor een medische behandeling. Daarom moeten ook beide ouders het klachtenformulier ondertekenen.

Kinderen vanaf 16 jaar:

Kinderen vanaf 16 jaar mogen zelf beslissen over zaken die hun gezondheid betreffen.

Toestemming van de ouders is niet nodig. Indien een van de ouders hen vertegenwoordigt, moet deze gemachtigd zijn door de directe belanghebbende.

Advies

Voor hulp bij het indienen van uw klacht kunt u contact opnemen met het Landelijk meldpunt Zorg van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. U vindt hier ook meer informatie over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/home>