

Informatie voor BEN-leden over klachtenregeling

7 November 2023

Bent u zorgaanbieder, zoals bedoeld in de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg)? Dan moet u sinds 2017 voldoen aan bepaalde vereisten, waaronder het beschikbaar hebben van een klachten- en geschillenregeling voor uw cliënten.

De BEN faciliteerde dit in het verleden voor haar leden, maar dat stopt per 31 december 2023. Klacht&Company levert dan niet meer de inzet van een onafhankelijk klachtenfunctionaris.

U moet dus zelf zaken gaan regelen.

Hieronder vindt u eerst meer informatie over wat de vereisten vanuit de Wkkgz inhouden.

Daarna zijn enkele mogelijkheden genoemd om uw zaken op orde te brengen, met inzet van een externe leverancier.

Wkkgz - vereisten wat betreft klachten- en geschillenregeling Inzet klachtenfunctionaris

De Wkkgz is van toepassing voor zorgaanbieders (instellingen en zorgverleners) die diensten in de zin van zorg leveren, met financiering vanuit de Zvw, de Wlz en/of eigen middelen van de cliënt.

Conform de Wkkgz moet de zorgaanbieder een klachtenregeling hebben en deze bekend maken aan de cliënten. Er moet een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris zijn. Deze begeleidt klager en aangeklaagde bij het vinden van een oplossing voor de onvrede. Lukt dat niet dan kan de klager de zaak ter beoordeling voorleggen aan een externe onafhankelijke geschillencommissie. De zorgaanbieder moet zich bij zo'n geschillencommissie aansluiten.

Meer informatie vindt u via de onderstaande link:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

Mogelijkheden voor organiseren klachten- en geschillenregeling

Misschien werkt u als BEN-lid vanuit een eigen praktijk als zelfstandige. Of u heeft een dienstverband bij een instelling. Of u werkt in een gemengde praktijk: een deel van de echoscopisten is in dienst van de praktijk, een deel werkt als ZZP-er via de praktijk.

In alle gevallen moet duidelijk zijn onder welke klachtenregeling en -geschillenregeling u valt en waar/hoe de klager dus een klacht over u kan indienen.

De praktijkhouder moet er ook voor zorgen dat deze informatie beschikbaar is voor cliënten.

Heeft u nu geen klachten- en geschillenregeling? Of vervalt deze gedeeltelijk omdat u niet meer via de BEN gebruik kunt maken van de diensten van Klacht&Company? Dan zijn er verschillende mogelijkheden om alsnog de wettelijk vereiste Wkkgz-klachten en geschillenregeling te organiseren. Deze zijn hieronder genoemd. Daarbij is uitgegaan van leveranciers waar u zowel de klachtenfunctionaris als de geschillencommissie kunt 'inkopen'.

Het is raadzaam goed te vergelijken op diensten en kosten. Bij sommige 'leveranciers' is bijvoorbeeld sprake van een abonnement waarbinnen bij 1-2 klachtzaken de kosten van inzet zijn gedekt.

*** Klachtenportaal Zorg**

Klachtenportaal Zorg is een organisatie die zowel de facilititeit van klachtenfunctionaris als geschillencommissie biedt. Ook krijgt u een model-klachtenreglement..

Voor informatie: zie onderstaande links:

<https://klachtenportaalzorg.nl/vakkundige-bemiddeling/>

<https://klachtenportaalzorg.nl/tarieven-klachtenportaal-zorg/>

*** *Geschillencommissie Zorg (SGC) inclusief Klachtenloket Zorg***

De Geschillencommissie Zorg is een grote organisatie die met name diverse geschillencommissies organiseert, maar ook de mogelijkheid biedt voor aansluiting bij het Klachtenloket Zorg. Via deze vindt dan de inzet van de wettelijk verplichte klachtenfunctionaris plaats.

Voor informatie: zie onderstaande links:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/onze-rol-en-de-wkkgz/de-wkkgz/>

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/zorgaanbieders/>

*** *Quasir***

Ook via Quasir kunt u een abonnement op een Wkkgz-klachtenfunctionaris en een Wkkgz-geschillencommissie nemen.

Voor meer informatie, zie onderstaande links:

<https://quasir.nl/abonnementen/>

<https://quasir.nl/geschilleninstantie/>

*** *Erisietsmisgegaan***

Zie de onderstaande link voor meer informatie:

<https://erisietsmisgegaan.nl/klachtenregeling/>