



ZorgPlus Protocol Wkkgz

Wet klachtrecht cliënten zorgsector

De Wkkgz vervangt per 1 januari 2016 de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Wat is een klacht?

Een klacht over de gezondheidszorg kan om meer kwesties gaan dan medische fouten. Ook in het contact met de hulpverlener of in de organisatie bij ZorgPlus kunnen zaken misgaan. Het gaat om zaken die volgens u anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.

Uw klacht bespreken

Als een klacht hebt, is het zinvol er eerst met uw hulpverlener over te praten. Veel klachten ontstaan door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden. Een hulpverlener heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent. Uw klacht geeft de hulpverlener de kans iets te herstellen en te verbeteren. Dat kan ook andere cliënten ten goede komen. Een klacht met een hulpverlener bespreken is niet makkelijk. Tips voor de aanpak van zo'n gesprek:

- Reageer zo snel mogelijk
- Maak een aparte afspraak als uw kwestie niet snel kan worden afgedaan
- Schrijf op waarover u wilt praten
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden
- Neem zo nodig iemand mee ter ondersteuning
- Wees bereid samen tot een oplossing te komen
- Geef uw hulpverlener de kans zaken te herstellen

Ondersteuning en bemiddeling

Als u hulp wilt hebben bij het aangaan van een gesprek met uw hulpverlener over een klacht, kunt u terecht bij een Informatie- en Klachtenbureau, en de patiënten vertrouwenspersoon / klachtenbemiddelaar van ZorgPlus.



ZorgPlus Protocol Wkkgz

Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG)

Een IKG is onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en verzorgt, behalve informatie over patiënten rechten en advies over klachtmogelijkheden, ook ondersteuning bij het indienen van een klacht en eventueel bemiddeling. Zo kan een medewerker van het IKG u bijvoorbeeld helpen bij het schrijven van een brief of meegaan naar een gesprek met de behandelaar tegen wie een klacht is ingediend. Het IKG werkt gratis en onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de (alternatieve) gezondheidszorg. Een IKG is een onderdeel van Zorgbelang Nederland, in elke provincie vindt u één of meer Zorgbelang organisaties.

Klachtenbemiddelaar

Veel instellingen in de gezondheidszorg hebben iemand aangewezen om te bemiddelen bij klachten of onvrede. Deze bemiddelaar kan zowel met u als uw hulpverlener gaan praten. Zijn bemiddeling is erop gericht het vertrouwen tussen u beiden.

Klachtencommissie

Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is iedere hulpverlener en instelling verplicht een klachtencommissie te hebben. De klachtenregeling moet op een duidelijke manier bekend worden gemaakt. Vaak kunt u op een website lezen hoe u een klacht kunt indienen en hoe deze zal worden behandeld. De behandeling van uw klachten door een klachtencommissie is gratis. Veel instellingen zullen eerst proberen uw klacht door bemiddeling op te lossen. U kunt de commissie echter laten weten, dat u uw klacht meteen wilt laten behandelen.

Behandeling klacht

Tijdens het onderzoek naar uw klacht, zal de commissie u om een nadere toelichting vragen. Die kunt u mondeling of schriftelijk geven.

Termijn behandeling

De klachtencommissie moet u laten weten binnen welke termijn (max 6 weken) zij haar oordeel uitspreekt. Als deze termijn niet wordt gehaald, dan moet u daarvan op de hoogte worden gesteld. Ook wordt aangegeven binnen welke termijn wel een oordeel is te verwachten.

Het oordeel

U krijgt het oordeel van de klachtencommissie per brief. Deze wordt ook verzonden naar de hulpverlener en de instelling waarover u hebt geklaagd. De commissie kan ook aanbevelingen doen. Bijvoorbeeld hoe uw klacht opgelost kan worden, of hoe in de toekomst een klacht als de uwe kan



ZorgPlus Protocol Wkkgz

worden voorkomen. Vervolgens moet de hulpverlener of de instelling u binnen een maand laten weten of en welke er maatregelen genomen zullen worden naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie. De hulpverlener en de instelling zijn niet verplicht de uitspraak en aanbevelingen van de klachtencommissie op te volgen.

Samenstelling klachtencommissie

Een klachtencommissie moet tenminste drie leden hebben. De voorzitter mag niet in dienst zijn bij de instelling of voor de hulpverlener werken. De persoon over wie u klaagt, mag geen lid zijn van deze commissie. De klachtencommissie moet haar werkwijze vastleggen in een reglement.

Wijziging Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Het toezicht op de naleving van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) is nu opgedragen aan de inspectie. Uitgangspunt van de WKCZ is dat de instelling zelf verantwoordelijk is voor de levering van "verantwoorde zorg".