

# Protocol Wkkgz

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg — uw rechten als cliënt wanneer er in de zorg iets misgaat, en hoe ZorgPlus daarmee omgaat.

→ Wat kunt u doen?

De klachtencommissie



HEEFT U EEN KLACHT?

## Bespreek het eerst samen

Veel klachten ontstaan door misverstanden die in een gesprek zijn op te lossen

Sinds 2016

Voor cliënten

De Wkkgz verving per 1 januari 2016 onder meer de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. **Een klacht kan over allerlei zaken gaan** — van een medische fout tot iets dat in het contact of de organisatie anders had moeten verlopen. De aard en ernst kunnen sterk verschillen.



**Eerst in gesprek**  
Samen oplossen



**Onafhankelijk**  
Externe commissie



**Max. 6 weken**  
Voor een oordeel

## UW KLACHT BESPREKEN

### Begin met een goed gesprek

Heeft u een klacht, dan is het zinvol er eerst met uw hulpverlener over te praten. Veel klachten ontstaan door misverstanden die in een gesprek rechtgezet kunnen worden. Uw hulpverlener heeft er recht op te weten dat u niet tevreden bent, en krijgt zo de kans iets te herstellen en te verbeteren — wat ook andere cliënten ten goede kan komen.

Zo'n gesprek aangaan is niet altijd makkelijk. Een paar tips:

- ✓ 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 & BEMIDDELING

### U staat er niet alleen voor

Wilt u hulp bij het aangaan van een gesprek met uw hulpverlener, dan kunt u terecht bij een Informatie- en Klachtenbureau en bij de patiëntenvertrouwenspersoon / klachtenbemiddelaar van ZorgPlus.

#### Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG)

Een IKG is onafhankelijk van hulpverleners en instellingen en biedt — naast informatie over patiëntenrechten en advies over klachtmogelijkheden — ook ondersteuning bij het indienen van een klacht en eventuele bemiddeling. Een medewerker van het IKG kan u bijvoorbeeld helpen bij het schrijven van een brief of meegaan naar een gesprek met de behandelaar. Het IKG is gratis en onafhankelijk, en maakt onderdeel uit van Zorgbelang Nederland; in elke provincie vindt u één of meer Zorgbelang-organisaties.

#### Klachtenbemiddelaar

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

## DE KLACHTENCOMMISSIE

### Onafhankelijke beoordeling van uw klacht

Iedere hulpverlener en instelling is verplicht een klachtencommissie te hebben en de klachtenregeling duidelijk bekend te maken. De behandeling door de klachtencommissie is gratis. Vaak wordt eerst geprobeerd uw klacht via bemiddeling op te lossen, maar u kunt aangeven dat u uw klacht meteen wilt laten behandelen.

#### 6 weken

Maximale termijn waarbinnen de commissie haar oordeel uitspreekt (anders wordt u geïnformeerd).

#### 3 leden

De commissie heeft minimaal drie leden; de voorzitter is onafhankelijk van de instelling.

#### 1 maand

Termijn waarbinnen de instelling laat weten welke maatregelen volgen op het oordeel.

#### Behandeling & oordeel

Tijdens het onderzoek vraagt de commissie u om een nadere toelichting, mondeling of schriftelijk. U ontvangt het oordeel per brief; dit gaat ook naar de hulpverlener en de instelling waarover u hebt geklaagd. De commissie kan aanbevelingen doen, bijvoorbeeld hoe uw klacht kan worden opgelost of hoe een soortgelijke klacht in de toekomst kan worden voorkomen.

#### Samenstelling van de commissie

De commissie heeft ten minste drie leden. De voorzitter mag niet in dienst zijn bij of werken voor de hulpverlener of de instelling, en de persoon over wie u klaagt mag geen lid zijn. De commissie legt haar werkwijze vast in een reglement.



#### Toezicht

Het toezicht op de naleving is opgedragen aan de inspectie. Uitgangspunt blijft dat de instelling zelf verantwoordelijk is voor de levering van "verantwoorde zorg".