



Branchevereniging
Kleinschalige Zorg



HANDREIKING KLACHTEN EN GESCHILLEN



Inhoud

Inleiding.....	2
Welke eisen horen bij welke wetgeving?	2
Wat is een klacht?	3
Wat moet de zorgaanbieder doen?.....	3
1. Klachtenregeling.....	3
2. Geschillenregeling.....	4
3. Informatievoorziening	4
4. Leren en verbeteren	4
Klachtenbehandeling extern beleggen.....	4
Clientvertrouwenspersoon	4

Inleiding

Iedere zorgaanbieder doet zijn best om zorg en/ of vormen van begeleiding te bieden die van goede kwaliteit zijn.

Door omstandigheden kan het toch gebeuren dat een zorgaanbieder te maken krijgt met een klacht. Bijna alle kwaliteitskaders en/of voorwaarden om bijvoorbeeld gecontracteerde zorg te mogen leveren, stellen eisen aan hoe de zorgaanbieder omgaat met klachten en geschillen.

Welke eisen horen bij welke wetgeving?

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staat wat goede zorg inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit heeft als doel hier openheid over te geven en te leren van eventuele fouten, klachten en andere incidenten in de zorg.

Deze zorgaanbieders vallen onder de Wkkgz.

1. Zorgaanbieders die zorg leveren vanuit Wet langdurige zorg (Wlz)
2. Zorgaanbieders die zorg leveren vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw)
3. PGB-zorg vanuit de Zvw of Wlz valt ook onder de wet.
4. Daarnaast moeten solistisch werkende zorgaanbieders (ZZp-ers) ook aan deze wet voldoen.





Wmo en Jeugdwet

De Wkkgz geldt niet voor ondersteuning uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en jeugdhulp (Jeugdwet).

Maar zorgaanbieders die zorg en ondersteuning bieden vanuit de Wmo en/of de Jeugdwet moeten vanzelfsprekend ook voldoen aan kwaliteitseisen.

Voor de Wmo is dit vastgelegd in de inkoopvoorwaarden van de gemeentes.

In de Jeugdwet staan zelf een aantal kwaliteitseisen en hierin zijn ook de regelingen voor klachten en geschillen opgenomen.

Wet verplichte ggz (Wvggz) en Wet zorg en Dwang (Wzd)

Beide wetten verplichten zorgaanbieders die te maken hebben met de uitvoering van deze wet om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een cliënt (maar ook wettelijke vertegenwoordigers en/of mantelzorgers) naar de zorgaanbieder (of medewerker van een zorginstelling).

Klachten kunnen gaan over o.a.:

- beslissingen of bejegening van een zorgverlener bij de zorgverlening
- kwaliteit van de zorg
- niet beantwoorden van vragen die de informatieplicht van de zorgaanbieder raakt

Wat moet de zorgaanbieder doen?

Hieronder een overzicht van de verschillende eisen waaraan een zorgaanbieder moet voldoen:

1. Klachtenregeling

- **Interne klachtenprocedure.**
Zorgaanbieders moeten een interne klachtenregeling hebben waarin staat hoe zij omgaan met klachten van hun cliënten. Deze regeling moet laagdrempelig toegankelijk zijn en opgeschreven in begrijpelijke taal.
- **Klachtenfunctionaris.**
Zorgaanbieders moeten een klachtenfunctionaris aanstellen die cliënten kosteloos ondersteunt bij het indienen en behandelen van een klacht.
- **Klachtencommissie.**
Zorgaanbieders die zorg leveren via Jeugdwet, Wvggz en Wzd zijn verplicht om aangesloten te zijn over een onafhankelijke klachtencommissie.
- **Termijn.**
Klachten moeten binnen een redelijke termijn worden behandeld; binnen zes weken, met een mogelijke verlenging van nog eens vier weken.
- **Dossiervorming van de klacht.**
Klachtbrieven, verslagen of stukken van klachtenprocedures worden opgeslagen in een apart klachtendossier.
In een clientdossier mogen alleen afspraken rondom de begeleiding en/of zorgverlening opgenomen die naar aanleiding van een klachtgesprek zijn gemaakt.

2. Geschillenregeling

- **Aansluiting bij een geschillencommissie.**
Zorgaanbieders moeten zich aansluiten bij een erkende geschillencommissie. Deze behandelt geschillen als de interne klachtenprocedure geen goede uitkomst heeft gebracht.
- **Bindend advies.**
De geschillencommissie geeft een bindend advies. Dit betekent dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. De geschillencommissie kan ook een schadevergoeding toekennen.

3. Informatievoorziening

- **Transparantie.**
Zorgaanbieders moeten cliënten duidelijk informeren over hun klachten- en geschillenregeling. Dit kan bijvoorbeeld via de website, als bijlage bij de zorgovereenkomst of een folder.
- **Registratie en rapportage**
Zorgaanbieders zijn verplicht om de klachten te registreren en hier jaarlijks verslag van te doen.

4. Leren en verbeteren

- **Leren van klachten**
Zorgaanbieders moeten maatregelen nemen om een herhaling van een klacht te voorkomen. Ook moeten zij regelmatig het klachtenbeleid evalueren en bijsturen. Dit maakt onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie.
- **Scholing/informereren**
De zorgaanbieder informeert haar medewerkers over het klachtenbeleid en bespreekt en evalueert de verbetermaatregelen die voortkomen uit de klachten.

Klachtenbehandeling extern beleggen

U kunt uw klachtbehandeling bij een gespecialiseerde organisatie beleggen. Meestal is daar ook de mogelijkheid om aan te sluiten bij een erkende (verplichte) geschillencommissie. BVKZ werkt samen met Klachtenportaal Zorg. Als lid van BVKZ kunt u tegen een gereduceerd tarief gebruikmaken van de diensten van [Klachtenportaal Zorg](#), zoals een klachtenregeling, een onafhankelijke klachtenfunctionaris en aansluiting bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Clientvertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon kan uw cliënt ondersteunen bij vragen of klachten. Elke wet kent een andere route en de vertrouwenspersonen worden gefinancierd vanuit de overheid of gemeente. U hoeft hier dus niet zelf iemand voor aan te stellen. Wel bent u verplicht om uw cliënten of patiënten te informeren en moet u de vertrouwenspersonen vrije toegang verlenen.

Wet Zorg en Dwang (Wzd).

De cliënt heeft volgens de wet recht op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Dit is landelijk geregeld via [Stemgever](#).





Wet verplichte ggz (Wvggz).

De stichting Patiëntvertrouwenspersonen in de GGZ ([PVP](#)) biedt gratis ondersteuning aan patiënten in de Wvggz. Bij de voorbereiding van een zorgmachtiging verstrekt de geneesheer-directeur de persoonsgegevens van de betrokkene aan de patiëntvertrouwenspersoon van de PVP. In geval van een crisismaatregel verstrekt de burgemeester deze aan de PVP. De PVP neemt na het ontvangen van de gegevens zo snel mogelijk contact op met de betrokken cliënt.

Jeugdwet.

Alle jeugdigen, ouders en pleegouders die te maken hebben met de jeugdzorg hebben volgens de wet recht op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Dit is landelijk geregeld via [Jeugdstem](#).

De **Wlz** en **Wmo** kennen geen specifieke clientvertrouwenspersonen die ondersteunen bij klachten, wel stelt het zorgkantoor en gemeente gratis voor cliënten onafhankelijke clientondersteuning in. Informeer hiernaar in uw regio en gemeente en stel uw cliënten hiervan op de hoogte.

