

# Klachtenregeling Wkkgz



erisiets  
mis  
gegaan.nl



**"Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?"**

## ZORGVERLENERS

U levert beroepsmatig zorg. Uw zorgvrager is ontevreden over de manier waarop u met hem of haar omgaat of communiceert. Of er is iets misgegaan in de behandeling waardoor zijn of haar gezondheid in gevaar komt. U weet dat of voelt dat, maar u weet niet goed hoe hiermee om te gaan.

U en uw zorgvrager hebben er belang bij dat dit zo snel mogelijk wordt opgelost. Dan hoeft het immers niet te escaleren tot een klacht of geschil.

## ZORGVRAGERS

U ontvangt zorg van een zorgverlener. Hiermee bedoelen we iemand die beroepsmatig zorg verleent, niet een mantelzorger.

Om wat voor reden dan ook voelt u zich niet goed of niet prettig behandeld. Dat kan zijn omdat u vindt dat de zorgverlener in de relatie met u geen respect toont. Hij of zij komt bijvoorbeeld de afspraken niet na. Maar het kan ook zijn dat er iets is misgegaan in de behandeling. U krijgt bijvoorbeeld niet de juiste medicijnen, waardoor uw gezondheid in gevaar komt.





## VOOR ZORGVRAGER EN ZORGVERLENER

Wij helpen graag het probleem op te lossen. In deze klachtenregeling wordt stap voor stap beschreven wat u als zorgvrager kunt doen, wat u als zorgverlener kunt doen en wat wij voor u kunnen doen om de onvrede weg te nemen en het vertrouwen te herstellen.

Mocht dat niet lukken dan begeleiden wij u bij het zo snel mogelijk bereiken van een voor beiden aanvaardbare oplossing. Zodat u met elkaar verder kunt. Als dat niet lukt, dan faciliteren wij een erkende geschillencommissie.

Het gehele proces zoals dat in deze klachtenregeling wordt beschreven, tot en met de beslissing van de geschillencommissie, voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Elke zorgverlener die deze klachtenregeling hanteert is verplicht zich daaraan te houden en zijn cliënten hiervan in kennis te stellen. Doet hij dit niet, dan kan de cliënt daarover een geschil indienen bij de geschillencommissie.



# Er samen uit komen

- 1 De zorgvrager geeft aan wat het probleem is en wat hij wil bereiken. Daarbij maakt hij gebruik van het formulier: melden onvrede op de website [www.erisetsmisgegaan.nl](http://www.erisetsmisgegaan.nl). Indien nodig kan de helpdesk van [erisetsmisgegaan.nl](http://erisetsmisgegaan.nl) daarbij ondersteuning bieden. De helpdesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar.
- 2 Na invullen van het online formulier nemen wij telefonisch contact op om uw melding te bespreken. Daarna heeft u de volgende mogelijkheden:
  - a. U kunt zelf verder gaan met de informatie en tips die u heeft gekregen;
  - b. U kunt een klacht indienen bij de zorgverlener. Dit laatste is niet mogelijk als
    - u het probleem waar het over gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing heeft voorgelegd;
    - de aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij de zorgverlener, maar bij een andere persoon of organisatie moet worden ingediend.

## *Toelichting:*

- *Het kan bijvoorbeeld zijn dat u besluit eerst zelf in gesprek te gaan met de zorgverlener om het probleem samen op te lossen. Als dat niet lukt, kunt u alsnog een klacht indienen.*
- *U kunt geen klacht tegen de zorgverlener indienen, als u hetzelfde probleem al aan de rechter of een andere instantie ter beslissing heeft voorgelegd. Als u twijfelt of de instantie waar u het heeft ingediend onder deze uitsluiting valt, kunt u dit altijd navragen.*

*Ook is het mogelijk dat uw klacht niet kan worden behandeld omdat de zorgverlener niet degene is tot wie de klacht zich eigenlijk richt. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat u de zorg niet vergoed krijgt, terwijl u daar wel recht op meent te hebben. U moet zich dan wenden tot de instantie die uw zorg financiert: bijvoorbeeld de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente. Het is goed voor u om zo vroeg mogelijk in het proces te weten waar u aan toe bent.*



# Klachtenbehandeling

- 01** Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.
- 02** Als bij de zorg waar de klacht betrekking op heeft ook andere zorgverleners zijn betrokken, en de zorgvrager heeft laten weten dat hij ook over (een van) de andere betrokken zorgverlener(s) een klacht heeft ingediend, of als onduidelijk is op welke zorgverlener in dat geval de klacht is gericht, zal een klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl in overleg treden met de klachtenfunctionaris(sen) van de andere zorgverlener(s) om te bekijken of en hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen.
- 03** De zorgvrager kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionarissen van Erisietsmisgegaan.nl zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan de zorgverlener. Bij de selectie van functionarissen wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris zoals de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg dat heeft opgesteld.
- 04** Als de zorgvrager zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgverlener gezonden.

- 05** De zorgverlener reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal de zorgverlener in ieder geval ingaan op de door de zorgvrager voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.
- 06** De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan gemotiveerd met vier weken worden verlengd.
- 07** Als de zorgvrager en zorgverlener het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de zorgverlener en de door beiden aanvaarde oplossing in een digitaal dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt gedurende 2 jaar bewaard en daarna vernietigd. Indien nodig kan het dossier op verzoek van betrokkenen geopend worden.

## Bemiddeling

- 08** Als de behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor zorgvrager en zorgverlener aanvaardbare oplossing, kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder begeleiding van een bemiddelaar van [erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl). Beide betrokkenen moeten instemmen met het organiseren van dit bemiddelingsgesprek.
- 09** De bemiddelaar werkt vanuit een neutrale onafhankelijke positie en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.
- 10** Als een van beide betrokkenen niet wil meewerken aan een bemiddelingsgesprek dan kan dit niet plaatsvinden en kan de zorgvrager besluiten de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie van [erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl).

- 11** Het bemiddelingsgesprek vindt bij voorkeur plaats via een online verbinding. Mocht dit niet mogelijk zijn dan organiseert de bemiddelaar het gesprek op een locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is en waarbij rekening wordt gehouden met eventuele beperkingen van de zorgvrager.
- 12** De bemiddelaar bepaalt na overleg met betrokkenen een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.
- 13** De bemiddelaar zal binnen zes weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover gemotiveerd geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de bemiddelaar de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

## Geschillencommissie Erisietsmisgegaan.nl



- 14** Als de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid of als u geen bemiddeling wenst dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.
- 15** De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden: één of meer leden die worden geacht het perspectief van zorgvrager te kunnen vertegenwoordigen en één of meer leden die het perspectief van de zorgverlener kunnen vertegenwoordigen. De geschillencommissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.
- 16** De cliënt kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Geschillencommissie.



De geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is erkend door het CIBG onder registratienummer CIBG / EGi 27349.2.

