



## Klachtenreglement

Op 1 januari 2016 is de [Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg](#) (Wkkgz) in werking getreden. De wet vervangt twee 'oude' wetten: de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. De invoering van de nieuwe wet heeft gevolgen voor alle instellingen en zelfstandigen werkzaam in de gezondheidszorg; óók psychosociaal therapeuten vallen hier dus onder. Daarnaast vervangt de wet alle klacht- en tuchtrecht van beroepsverenigingen.

### **Wat wil de overheid met de Wkkgz bereiken?**

In de opvatting van de overheid stond de cliënt/patiënt in een positie waarin hij/zij niet gemakkelijk kon klagen als hij/zij ontevreden was over de kwaliteit van de geleverde zorg. Dat wil men verbeteren door zorgaanbieders te verplichten om een laagdrempelige – door de overheid goedgekeurde - klachten- en geschillenregeling te hebben.

### **Wkkgz klachtenreglement en geschillencommissie:**

#### **De wet en jou als hulpverlener**

De Wkkgz gaat uit van de individuele verantwoordelijkheid van de zorgverlener.

De wet geeft aan aantal zaken aan die **verplicht** geregeld moeten zijn door praktijk OverHoop:

1. Een geschillencommissie.
2. Een klachtenreglement.
3. Een klachtenfunctionaris.
4. Een VIM-register.

#### **Hoe werkt het in de praktijk?**

U heeft als cliënt een klacht of u bent ontevreden over mijn dienstverlening. Ik vraag u dan direct contact met mij op te nemen. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u vanaf 1 januari 2017 naar de klachtenfunctionaris stappen. Ik ben verplicht om U als cliënt erop te wijzen wie uw klachtenfunctionaris is.

#### **De klachtenfunctionaris**

Volgens de Wkkgz heeft de klachtenfunctionaris tot taak de klager (gratis) van advies te voorzien over het indienen en formuleren van de klacht (artikel [15 lid 1](#) Wkkgz). Die helpt u als cliënt verder en probeert klachten snel tot goede oplossingen te brengen. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgaanbieder het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek bevorderen en daarmee zal in de meeste gevallen een oplossing gevonden zijn.

Teneinde deze rol goed te kunnen invullen, dient de zorgaanbieder (praktijk OverHoop) te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en dat deze niet benadeeld wordt vanwege de manier waarop hij/zij zijn functie uitoefent (artikel 15 lid 2 Wkkgz).

#### **De geschillencommissie**

Maar soms zal een mediërend gesprek niet helpen. U als cliënt blijft ontevreden. Dan kan u de stap maken naar de geschillencommissie. Let wel: deze geschillencommissie dient onafhankelijk

te zijn en de Wkkgz geeft de geschillencommissie het recht om haar kosten bij de hulpverlener neer te leggen.

### **Bindende uitspraak**

De geschillencommissie zal conform de Wkkgz en het klachtenreglement tot een bindende uitspraak komen. Daar dienen beide partijen zich aan te houden.

### **Binnen 6 weken afgehandeld**

Een klacht dient binnen 6 weken afgehandeld te zijn. Volgens de wet begint de termijn van 6 weken te lopen vanaf de "indiening van de klacht". Dat betekent dat de termijn van 6 weken gaat lopen zodra de schriftelijke klacht mijn praktijk heeft bereikt. De wet stelt overigens geen formele eisen aan de klacht, behalve dat de klacht op schrift moet zijn gesteld.

### **Het VIM-register**

In artikel 9 Wkkgz wordt de verplichting omschreven om een VIM-melding (Veilig Incident Melden, 'VIM'), te doen. Wat is volgens de wet dan een 'veilig incident'? De wet geeft daar de volgende omschrijving van:

*"een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt".*

Ook een 'near miss' ('iets wat had kunnen leiden tot schade') valt onder de meldingsplicht.

Ook dit houd ik bij in een apart register. De informatie die in dit kader wordt gegeven, mag volgens artikel 9 lid 6 Wkkgz niet in een rechterlijke procedure worden gebruikt. Wél is het zo dat de inspectie gezondheidszorg in dit register kan en mag kijken.

Door feiten en gebeurtenissen in de zorg goed te registreren, verkrijgt de hulpverlener inzicht in de door hem/haar geleverde kwaliteit. Met deze (uit feiten en gebeurtenissen voortvloeiende) informatie kan de hulpverlener leren van zijn fouten en verantwoording afleggen over de geleverde prestaties. Om de kwaliteit en veiligheid van zorg te bewaken en te waarborgen, is het van belang dat zorgverleners intern incidenten kunnen melden, zonder dat deze gegevens worden gebruikt voor andere doeleinden. Zie het als een soort 'dagboek' bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

### **Het patiëntendossier**

In artikel 10 lid 3 Wkkgz wordt echter ook de verplichting gesteld om de aard en de toedracht van een incident aan de cliënt te melden en die gegevens bovendien ook in zijn dossier te noteren.

### **De Geschillencommissie van de NFG**

Per 1 januari 2017 zal er een Wkkgz-proof geschillencommissie actief zijn. De NFG heeft gekozen om dit samen met [Quasir](#) uit Meppel te regelen. Quasir is een bekende naam in de gezondheidszorg. Zij regelen al vele jaren de klachtenfunctionaliteit van veelal grootschalige zorginstellingen in Nederland. Een partij met flink wat expertise dus.

### **De Klachtenfunctionaris**

Ook de klachtenfunctionaris zal per 1 januari 2017 via Quasir geleverd worden. Alle medewerkers van Quasir die betrokken worden bij de klachtenafhandeling zijn professionals. Zij hebben allen een aparte SNRO-geaccrediteerde opleiding tot klachtenfunctionaris gedaan. Zij zijn gespecialiseerd in mediatie.

Door beide functies bij Quasir neer te leggen, voldoet de NFG daarmee aan de in de wet geëiste onafhankelijkheid van zowel de klachtenfunctionaris alsook de geschillencommissie. Wij hebben immers geen enkele band met Quasir. Van 'dubbele petten' is op deze manier geen sprake.

## **Klachtenreglement**

Ook het klachtenreglement dat vanaf 1 januari 2017 voor NFG-registerleden van kracht wordt, voldoet aan de vereisten van de Wkkgz.

### **Welke stappen onderneem ik bij ontevredenheid of een klacht?**

1. Als eerste maakt u melding van de klacht bij praktijkhouder Elsje Wessels. Vind u deze stap al te groot, neem dan contact op met de klachtenfunctionaris.
2. Stel zelf of met behulp van de klachtenfunctionaris, een schriftelijke klacht en stuur deze naar mijn praktijk.
3. Ik nodig u uit om samen over de klacht te praten en om tot een oplossing te komen.
4. Lukt dit niet of wilt u graag samen met de klachtenfunctionaris met mij in gesprek, dan doen we dat op die manier.
5. U kijkt op de website van de NFG [www.de-nfg.nl](http://www.de-nfg.nl) en gaat naar het kopje 'over de NFG'. Daar staat een balkje met als titel *niet tevreden over je hulpverlener*. Volgt u hier de procedure zoals vermeld.
6. Voor adresgegevens van de klachtenfunctionaris kunt u contact opnemen met het NFG-secretariaat via het mailadres [info@de-nfg.nl](mailto:info@de-nfg.nl)