

## **ÉÉN LOKET VOOR AL UW WKKGZ-VERPLICHTINGEN. QUASIR 'ONTZORGT'!**

door Anja van Straten-Scheper, directeur Quasir Expertisecentrum Klachten, Calamiteiten en Geschillen Zorg en Welzijn en bestuursvoorzitter van stichting Zorggeschil.

Met ingang van 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht geworden. Onderdeel van deze wet is dat iedere zorgaanbieder met ingang van 1 januari 2017:

- moet beschikken over een schriftelijke regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten;
- een of meer klachtenfunctionarissen moet hebben aangewezen om een cliënt gratis bij te staan bij het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen;
- aangesloten moet zijn bij een door de Minister erkende geschilleninstantie, ingesteld door organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties.

Reeds in een vroeg stadium heeft Quasir geanticipeerd op de Wkkgz. Onderdeel van de dienstverlening van Quasir was reeds het inrichten van klachtenprocedures en het ter beschikking stellen van klachtenfunctionarissen en calamiteitenonderzoekers, al dan niet op afroep. De ontbrekende schakel was de geschilleninstantie. Samen met een organisatie van zorgaanbieders en een cliëntenorganisatie zoals wettelijk vereist, heeft Quasir het voortouw genomen om de stichting Zorggeschil op te richten met als doel om een geschilleninstantie te gaan instellen. Op 6 december 2016 is Geschilleninstantie Zorggeschil door de Minister erkend voor de doelgroep "thuiszorg, verpleging, verzorging en eerstelijnszorg", waarmee zij een van de eerste onder de Wkkgz erkende Geschilleninstantie is.

### **Organisatie Geschilleninstantie Zorggeschil**

Geschilleninstantie Zorggeschil wordt in stand gehouden door stichting Zorggeschil, medio 2016 opgericht door Quasir, Branchevereniging Thuiszorg Nederland (BTN) en Netwerk Cliëntenraden Zorg (NCZ). De stichting kent een raad van deelnemers, bestaande uit cliëntenorganisaties en organisaties van zorgaanbieders. Met betrekking tot de Geschilleninstantie Zorggeschil (vaststellen en wijzigen reglement, benoeming van leden) is enkel en alleen de raad van deelnemers bevoegd. De deelnemers kunnen personen voordragen voor benoeming als lid van de Geschilleninstantie.

Indien een geschil wordt voorgelegd aan de Geschilleninstantie dan wijst de voorzitter uit de leden van de geschilleninstantie de leden aan die aan de behandeling van het geschil deelnemen. Deze vormen de geschillencommissie bestaande uit: voorzitter (meester in de rechten), lid benoemd op voordracht deelnemer cliëntenorganisatie, lid benoemd op voordracht van deelnemer organisatie van zorgaanbieders.

### **Abonnement via Quasir, wel zo makkelijk**

Zorgaanbieders kunnen een overeenkomst (abonnement) sluiten met Quasir waarin kan worden gekozen voor drie modules: 1. Klachtenfunctionaris op afroep. 2. Aansluiting bij geschilleninstantie Zorggeschil. 3. Abonnement op een onafhankelijk voorzitter Calamiteitencommissie.

De overeenkomst kan worden gesloten door zowel instellingen als zelfstandig werkende zorgverleners, maar ook door organisaties namens de bij hen aangesloten zorgaanbieders. Een Geschilleninstantie is op grond van de Wkkgz bevoegd een uitspraak doen bij wijze van bindend advies en aan de cliënt een schadevergoeding toe te kennen van maximaal € 25.000. Uitspraken worden verplicht gepubliceerd. De kosten van behandeling van een geschil komen, ongeacht bij welke geschilleninstantie een zorgaanbieder is aangesloten, direct of indirect voor rekening van de zorgaanbieder. Er zijn overigens verzekeringsproducten ontwikkeld die voor deze kosten dekking bieden. Het zal duidelijk zijn dat een zorgaanbieder er belang bij heeft dat een geschil is opgelost voordat de klacht terecht komt bij een geschilleninstantie.

### **Klachtenprocedure**

In het Reglement Geschilleninstantie Zorggeskil is vastgelegd dat een klacht niet ontvankelijk kan worden verklaard, indien klager niet eerst de klachtenprocedure bij de zorgaanbieder heeft doorlopen. Onderdeel van de klachtenprocedure is dat de klager op diens verzoek gratis wordt bijgestaan door een klachtenfunctionaris.

Het Wkkgz klachtentraject bij Quasir ziet er in de praktijk voor de zorgaanbieder als volgt uit:

1. Uw cliënt is ontevreden. U gaat hierover in gesprek en tracht het probleem op te lossen.
2. Lukt dit niet, dan wijst u uw cliënt op de klachtenprocedure en de (gratis) klachtenfunctionaris. De cliënt kan hierover zelf contact opnemen met de klachtenlijn van Quasir.
3. De klachtenfunctionaris staat de cliënt bij en bemiddelt bij het vinden van een oplossing.
4. Na bemiddeling dient u een schriftelijk en gemotiveerde reactie te geven op de klacht, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. Dit kan ook zijn dat de klacht is opgelost.
5. Na uw reactie kan uw cliënt de klacht voorleggen aan de geschilleninstantie Zorggeskil.
6. De voorzitter wijst uit de leden van de geschilleninstantie de leden aan die aan de behandeling van het geschil deelnemen. Deze vormen samen met de voorzitter de geschillencommissie
7. De behandeling van het geschil verloopt volgens het (door de Minister goedgekeurde) Reglement Geschilleninstantie Zorggeskil, waardoor een zorgvuldige procedure met hoor en wederhoor is verzekerd.
8. De geschillencommissie doet uitspraak bij wijze van bindend advies.
9. De uitspraak wordt gepubliceerd, altijd geanonimiseerd met betrekking tot klager.

### **Informatie**

Wilt u meer weten over de abonnementsvormen van Quasir? Bel Quasir of vul [hier](#) het contactformulier in. Op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl) kunt u [hier](#) de infographic van een beroep door uw cliënt op Geschilleninstantie Zorggeskil downloaden. Voordat uw cliënt een beroep kan doen op een Geschilleninstantie dient altijd eerst de klachtenbehandelingsprocedure volledig te zijn doorlopen. [Hier](#) kunt u de infographic van de voor iedere zorgaanbieder verplicht gestelde [klachtenprocedure](#) downloaden.