

[Klik hier om deze email in uw browser te lezen](#)



Is uw organisatie al Wkkgz proof?



U heeft er vast ook mee te maken: vanaf 1 januari 2017 heeft de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (de Wkkgz) veel punten veranderd voor u als zorgaanbieder. Iedere zorgaanbieder, van zzp'er tot zorgreus, moet een klachtenregeling hebben die aan de eisen van de Wkkgz voldoet. U bent verplicht om u aan te sluiten bij een geschilleninstantie en u moet gratis een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan uw cliënten aanbieden. Dit is wettelijk verplicht.

Voldoet u aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van klachtenbehandeling? En bent u al aangesloten bij een geschilleninstantie? Als u dit nog niet heeft geregeld kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg u een sanctie opleggen.

[Lees hier meer over uw rechten en plichten in het kader van de Wkkgz en wat Geschilleninstantie Zorggeshil voor u kan betekenen.](#)

Wat heeft Stichting Zorggeschil het afgelopen jaar zoal gedaan?

Ook al zit het jaar 2017 er nog niet helemaal op, we kijken toch alvast graag terug op een bevlogen jaar. In december 2016 kregen we van de minister de erkenning als geschilleninstantie. Vanaf dat moment is er veel gebeurd en hebben we veel bereikt.

Onze organisatie staat en de eerste geschillen zijn bemiddeld en afgehandeld. Het is goed om te zien dat we met Stichting Zorggeschil het verschil kunnen maken. We krijgen positieve reacties uit de zorgwereld en zien het aantal aanmeldingen flink groeien. Met andere woorden: we helpen steeds meer zorgaanbieders en -professionals bij het op orde krijgen en houden van hun klachten- en geschillen afhandeling.

[Lees hier meer over wat Stichting Zorggeschil het afgelopen jaar zoal heeft gedaan.](#)

We blijven groeien, wie hebben zich al bij ons aangesloten?

Het afgelopen jaar hebben we belangrijke stappen gezet met Stichting Zorggeschil. In de zorgsector merken we dat er behoefte is aan ons aanbod van gecombineerde diensten in het kader van de Wkkgz. Daar zijn we blij om, want iedere zorgaanbieder en cliënt verdient een goede klachtenafhandeling. Het mooiste is dat we vaak voorkomen dat een klacht ook echt een geschil wordt en dat we via bemiddeling veel kunnen oplossen.

Stichting Zorggeschil maakt voor veel verschillende partijen het verschil. We zijn actief in alle lagen van de zorg. We willen juist de verbindende factor tussen cliëntenverenigingen, grote zorgaanbieders, beroepsverenigingen en andere zorgpartijen zijn. Daarom zijn er vier verschillende zorgpartijen betrokken bij Stichting Zorggeschil. Stichting Zorggeschil houdt de geschilleninstantie in stand en faciliteert deze. De klachtenregeling en de klachtenfunctionaris worden verzorgd door Quasir.

[Lees hier meer over de doelgroepen van Stichting Zorggeschil](#)

Wie sluiten zich dan bij ons?

We zijn benieuwd waarom organisaties zich verbinden aan Zorggeschil. Daarom zochten we drie verschillende zorgpartijen op en vroegen ze naar hun beweegredenen. We gingen langs bij ZZP Nederland, beroepsvereniging Adiona en thuiszorgorganisatie Rijnstad. Lees hieronder de reacties van Frank Alfrink van ZZP-Nederland, Jeanette Stam van Adiona en Monique Polman van Thuiszorg Rijnstad:



ZZP Nederland: toegankelijk en kwalitatief hoogstaand

ZZP Nederland is de belangenbehartiger van meer dan 40.000 zelfstandig ondernemers in Nederland. Zelfstandige zorgprofessionals zijn hierbij een van de grootste groepen, ongeveer 5000 van hen hebben zich bij ZZP Nederland aangesloten. Voor haar leden bieden ze samen met Zorggeschil een geschillencommissie voor zzp'ers aan.



Directeur Frank Alfrink legt graag uit waarom ze samenwerken met Zorggeschil. Frank: "Als ZZP Nederland kregen wij van de bij ons aangesloten zorgprofessionals steeds vaker de vraag of wij ook kunnen ondersteunen op het gebied van klachtenafhandeling. Iedere zorgondernemer, dus ook ZZP'ers, moeten dit vanaf 1 januari 2017 gratis aan hun klanten aanbieden. Hierop kwamen we in contact met Stichting Zorggeschil en hebben we afspraken gemaakt om een speciaal pakket voor onze leden samen te stellen. Nu bieden we onze leden voor 50 euro per jaar een geschillencommissie en klachtenfunctionaris op afroep aan. Dit is zo betaalbaar, toegankelijk, flexibel en de zzp'er voldoet aan zijn wettelijke plicht."

Frank: "We hadden direct een goed gevoel bij Zorggeschil. Er zitten vier professionele en betrokken partijen bij, waardoor ze de gevraagde kwaliteit bieden. Kwaliteit waar onze leden ook voor staan. Zzp'ers die van onze regeling gebruik maken, moeten ook lid zijn van ons netwerk. Dit kost 20 euro per jaar. Al vele honderden zzp'ers maken gebruik van ons aanbod. Maar dit gaat na 1 januari stijgen als veel contracten opnieuw worden afgesloten."



Beroepsorganisatie Adiona: Het is nu goed geregeld voor onze leden

Stichting Adiona is de beroepsorganisatie voor professionals binnen de vakgebieden kindercoaching en kinderyoga die vanuit verbinding, interactie en vertrouwen werkzaam zijn met en voor kinderen. Zij doen dit vanuit een eigen praktijk of binnen een bedrijf, instelling of organisatie. Jeannette Stam werkt vanuit Adiona samen met Stichting Zorggeschil. Ze was als 'praktijkexpert' betrokken bij de start van Zorggeschil.



Jeannette: "Het belangrijkste voor ons als beroepsorganisatie is dat wij de randvoorwaarden voor onze leden goed en professioneel regelen. Veel van onze leden zijn zelfstandig of hebben een kleine praktijk. Ze zijn heel goed in hun werk, maar hebben gewoon minder ruimte om sommige randzaken goed te regelen. Dat doen wij dan als beroepsorganisatie voor ze. Een van deze randvoorwaarden is de klachtenafhandeling, de klachtenfunctionaris en de aansluiting bij een erkende geschilleninstantie. Wij hebben dit stukje opgepakt. En de knowhow en expertise daarvoor vinden we bij Zorggeschil."

"De vier partijen achter Stichting Zorggeschil ken ik als betrokken en daadkrachtig. Ze bieden precies wat onze aangesloten kindercoaches zoeken. Voor ons als overkoepelende beroepsorganisatie draagt het bij aan onze verdere professionalisering. We kunnen weer een mooie en belangrijke dienst aanbieden. Een dienst die soms wordt vergeten, totdat het te laat is. De klachtenafhandeling hebben we nu goed en duidelijk geregeld via de wettelijke voorschriften. Dit is positief voor onze leden en de cliënten van de leden!"



Zorgaanbieder thuiszorg Rijnstad: "Het is nu gewoon goed geregeld"

Thuiszorgorganisatie Rijnstad is vanaf het begin aangesloten bij de geschilleninstantie van Stichting Zorggeschil. Als kleine thuiszorgorganisatie is het beter voor ze om het collectief te regelen via Zorggeschil. Ze kwamen via Quasir, waarbij ze ook al andere ondersteuning afnemen, op het spoor van Zorggeschil.



Vanuit Rijnstad is Monique Polman betrokken bij Zorggeschil. Monique: "We zijn vooral blij dat we het afgelopen jaar nog geen gebruik hebben gemaakt van de diensten van Zorggeschil. Dat betekent namelijk dat er geen hoog oplopende klachten en geschillen zijn geweest."

"Wel is het fijn dat we via Zorggeschil en Quasir alles goed hebben geregeld voor als we toch een keer in een klachtensituatie komen. Naast dat het wettelijk verplicht is, vinden wij het belangrijk dat het onderdeel klachtenafhandeling goed en onafhankelijk gebeurt. We laten hiermee zien dat we onze cliënten serieus nemen. Stichting Zorggeschil faciliteert de geschilleninstantie en Quasir verzorgt de klachtenregeling en klachtenfunctionaris."

Monique: "Voor ons als kleine organisatie zijn de mogelijkheden die Stichting Zorggeschil aanbiedt passend. Het is voor ons bijvoorbeeld te duur om zelf een eigen onafhankelijke klachteninstantie op te tuigen. Dat is nu goed geregeld via Zorggeschil. We weten dat daar de juiste expertise aanwezig is. Verder spreekt de persoonlijke manier van werken ons aan. Het is zowel voor ons als voor onze cliënten een toegevoegde waarde en daar zijn we blij mee!"

Interessant? Deel deze e-mail op sociale netwerken



Stichting Zorggeschil - Postbus 1021 - 7940 KA - Meppel

ZORGGESCHIL.NL