

Voldoet u als zorgaanbieder aan al uw wettelijke verplichtingen op het gebied van klachten- en geschillenbehandeling

door Anja van Straten-Scheper, directeur [Quasir Expertisecentrum Klachten, Calamiteiten en Geschillen Zorg en Welzijn](#)

Vanaf 1 januari 2017 heeft de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (de Wkkgz) veel punten veranderd voor u als zorgaanbieder. Zo moet iedere zorgaanbieder beschikken over een goede klachtenregeling, bent u verplicht om u aan te sluiten bij een door de minister erkende geschilleninstantie. En moet elke zorgaanbieder gratis een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan haar cliënten aanbieden. Dit is een wettelijke verplichting.

Heeft u dit nog niet (volledig) geregeld? Dan kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg u een sanctie opleggen. Het is daarom raadzaam om te kijken of u de klachten- en geschillen afhandeling op orde heeft. Voor zorgaanbieders is het soms lastig om de klachtenafhandeling zelf goed volgens wettelijk voorschrift in te richten.

[Quasir](#), sinds 1987 expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen voor de zorg en welzijn, kan u hierbij ontlasten. Quasir biedt landelijk haar klachtenregeling, middels het detacheren van klachtenfunctionarissen of middels een klachtenfunctionaris op afroep abonnement. Voor de afhandeling van geschillen is Quasir speciaal voor de onafhankelijke en rechtstreekse behandeling van geschillen een strategische samenwerking aangegaan met de [Stichting Zorggeschil](#). Dit is een onafhankelijke geschilleninstantie die erkend is door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Deze geschilleninstantie is een initiatief van vier partijen en kent een raad van deelnemers waarin zowel organisaties van zorgaanbieders als cliëntenorganisaties zitting hebben. [Quasir](#) en [Stichting Zorggeschil](#) bieden op deze wijze samen alle benodigde onafhankelijke expertise waardoor u als zorgaanbieder snel en efficiënt uw klachten- en geschillenregeling ingevoerd kan hebben. En aangesloten kunt zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie waardoor u aan de Wkkgz voldoet. Het afgelopen jaar hebben veel zorgprofessionals hiervoor via Quasir een abonnement afgesloten. Wilt u uw klachtenafhandeling ook goed op orde hebben en zoekt u aansluiting bij een erkende geschilleninstantie? Vraag dan informatie en een offerte aan bij [Quasir](#).

Hoe werkt de geschillencommissie van [Stichting Zorggeschil](#)?

Artikel 18 van de Wkkgz geeft cliënten en patiënten het recht om bij een conflictsituatie met de zorgverlener een bindende uitspraak af te dwingen via een onafhankelijke geschillencommissie. Dit was eerst alleen mogelijk door een gang naar de rechter.

De [Stichting Zorggeschil](#) houdt een geschilleninstantie in stand die bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en vicevoorzitter (zij zijn beiden meester in de rechten) en leden voorgedragen door organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties, allen benoemd door de raad van deelnemers. Als een geschil wordt voorgelegd, dan kiest de voorzitter (of de vicevoorzitter) uit de leden van de geschilleninstantie de leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen. Een of meer leden voorgedragen door organisaties van zorgaanbieders en een gelijk aantal voorgedragen door cliëntenorganisaties. De geschillencommissie wordt ondersteund door een professionele ambtelijk secretaris.

De geschillencommissie moet binnen zes maanden uitspraak doen. Zij kan bij schade een vergoeding tot maximaal € 25.000,- aan de cliënt toekennen. U als zorgaanbieder kan zich hiervoor verzekeren met een (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering. De uitspraak van de geschillencommissie is onpartijdig en bindend.

Wie kan zich aansluiten?

Zorgaanbieders kunnen zich via [Quasir](#) bij de geschilleninstantie van [Stichting Zorggeschil](#) aansluiten, zoals zzp'ers, kleine zorginstellingen als grotere zorginstellingen. Maar ook beroeps- en branche verenigingen. Diverse verenigingen hebben een aansluiting bij [Quasir](#) en Zorggeschil.

Op dit moment zijn zorgaanbieders uit de volgende sectoren aangesloten:

- Verpleging
- Verzorging
- Langdurige zorg (gehandicapten zorg)
- Thuiszorg
- Complementaire zorg (alle soorten alternatieve geneeswijzen zoals hypnotherapie, chiropractie, homeopathie etc.)
- Psychiatrie praktijken en klinieken
- GGZ praktijken en klinieken
- Expertise (particuliere) klinieken
- Maatschappelijke zorg praktijken
- Eerste lijnszorg zoals bijvoorbeeld:
 - Tandartsen
 - Fysiotherapeuten
 - Huidtherapeuten
 - Diëtisten
 - Etc.

Informatie

U kunt via de website www.quasir.nl/zorggeschillen contact met Quasir opnemen voor nadere informatie of een passende offerte. De hoogte van het jaartarief wordt mede bepaald door het aantal werkzame zorgprofessionals binnen uw organisatie.

De tarieven voor aansluiting bij de geschilleninstantie van de [Stichting Zorggeschil](#) zijn exclusief de kosten voor het afhandelen van het geschil. De ervaring leert dat de kans op een echt geschil klein is. Daarom kan Quasir u een abonnement aanbieden met betaalbare aansluitkosten. De kosten voor het behandelen van een geschil variëren per geschil maar zijn gemiddeld € 2.700,-.

Voor meer informatie kunt u via www.quasir.nl of telefonisch (0561-618711) contact opnemen met [Quasir](#).