

## Is uw klachtenmanagement efficiënt genoeg?

Heeft u als zorgaanbieder uw wettelijke verplichtingen op het gebied van klachten- en geschillenbehandeling efficiënt georganiseerd?

Of wilt u komend jaar vanwege uw visie op klanttevredenheid een vertrouwenspersoon in huis hebben om uw cliënt bij te staan? De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft veel punten veranderd voor u als zorgaanbieder.

Zo moet iedere zorgaanbieder beschikken over een goede klachtenregeling en bent u verplicht om u aan te sluiten bij een door de minister erkende geschilleninstantie. Verder moet elke zorgaanbieder gratis een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan haar cliënten aanbieden. Dit is een wettelijke verplichting. Daarnaast overwegen steeds meer instellingen om uit eigen beweging cliënten te laten bijstaan door een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon.

### **Jaarlijks evaluatie van uw klachtenmanagement**

Het is ieder jaar raadzaam om te kijken of u de klachten- en geschillen afhandeling nog steeds op orde hebt en dit doelmatig genoeg is georganiseerd. Voor zorgaanbieders is het soms lastig om de klachtenafhandeling zelf goed volgens wettelijk voorschrift in te richten of goede onafhankelijke klachtenfunctionarissen aan te stellen.

[Quasir](#), al ruim 30 jaar het Expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen voor de zorg en welzijn, kan u hierbij ontlasten. Quasir heeft diensten op dit gebied in huis voor zowel kleine als grote zorginstellingen en beroepsorganisaties, middels het detacheren van klachtenfunctionarissen of middels een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon 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 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 geregeld heeft. En aangesloten kunt zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie waardoor u aan de Wkkgz verplichtingen voldoet.

### **Abonnement mogelijk voor iedere instellingsomvang**

Alle zorgaanbieders kunnen gemakkelijk via [Quasir](#) een abonnement afsluiten voor een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon op afroep eventueel in combinatie met het abonnement aansluiting bij geschilleninstantie [Zorggeschil](#). Dit geldt zowel voor zzp'ers als kleine en grote zorginstellingen.

Maar ook beroeps- en branche verenigingen kunnen voor hun leden terecht bij Quasir.

Op dit moment zijn zorgaanbieders en zelfstandige beroepsbeoefenaars uit onder andere de volgende branches aangesloten:

- eerstelijns gezondheidszorg
- ziekenhuizen
- expertiseklinieken
- verpleging, verzorging en thuiszorg
- gehandicaptenzorg
- geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg
- complementaire zorg en begeleiding

#### **Meer informatie?**

In de afgelopen jaren hebben veel zorgprofessionals via Quasir een abonnement afgesloten. Wilt u uw klachtenafhandeling net zo goed op orde hebben en zoekt u daarnaast eventueel voor aansluiting bij een erkende geschilleninstantie?

U kunt zich hiervoor via 0561 - 618711 telefonisch in verbinding stellen met het secretariaat van Quasir. Ook kunt u contact met ons opnemen via het [contactformulier](#) op de website van Quasir.

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