


Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Bent u er al klaar voor?



Advies  
punt  zorgbelang

[adviespuntzorgbelang.nl/wkkgz](https://adviespuntzorgbelang.nl/wkkgz)



**De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zorgt voor een betere, snellere en laagdrempelige aanpak van klachten in de zorg. Voor meer openheid over klachten en incidenten. Deze wet brengt voor u als zorgverlener een aantal verplichtingen met zich mee waar u voor 1 januari 2017 aan moet voldoen.**

De Wkkgz geldt voor alle zorgverleners: zorginstellingen, zelfstandige beroepsbeoefenaren maar ook aanbieders van alternatieve geneeswijzen en cosmetische behandelingen. De wet geldt overigens (nog) niet voor zorgverleners in de Wmo en in de Jeugdhulp.

**Waar moet u voor 1 januari 2017 aan voldoen:**

- Uw patiënten/cliënten kunnen bij vragen of klachten terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- U heeft een klachtenregeling
- U bent aangesloten bij een geschilleninstantie

**Professionele ondersteuning**

1 januari is al snel. Bent u er al klaar voor? Het kan lastig zijn om op zo'n korte termijn te voldoen aan deze verplichtingen. Adviespunt Zorgbelang kan u hierbij helpen. Wij bieden professionele ondersteuning bij alle verplichtingen uit de Wkkgz en zorgen er samen met u voor dat u voor 1 januari klaar bent voor de Wkkgz.

*'Adviespunt Zorgbelang neemt ons veel werk uit handen. De tijd die we hierdoor overhouden, kunnen we nu besteden aan onze cliënten.'*

**Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Zo kan Adviespunt Zorgbelang de rol van onafhankelijke klachtenfunctionaris voor u invullen: op structurele of ad-hoc basis. Onze klachtenfunctionaris draagt bij aan een effectieve bemiddeling en klachtafhandeling bij eventuele klachten. Wij werken met u samen aan het herstel van de relatie en het vertrouwen tussen u en uw cliënt. Zo wordt verdere escalatie voorkomen en helpen we de kwaliteit van uw zorg te verbeteren.

**Klachtenregeling**

Een goede klachtenregeling helpt u uw zorg te verbeteren. Adviespunt Zorgbelang kan u adviseren bij het opstellen van uw klachtenreglement en het inrichten van het klachtenproces binnen uw organisatie. Wij kennen niet alleen de wettelijke eisen waaraan het klachtenreglement moet voldoen maar zijn ook goed ingevoerd in de verschillende modelovereenkomsten die als basis voor een klachtenreglement gebruikt kunnen worden.

Daarnaast kunt u uw klachtenregeling ter goedkeuring aan ons voorleggen. Als patiëntenorganisatie vervullen wij hierin de rol van vertegenwoordiger van patiënten/cliënten.



*'Klachten goed afhandelen vind ik belangrijk. Professionele ondersteuning hierin is voor mij dan ook onmisbaar.'*

*'De Wkkgz vraagt wel het een en ander van onze kleine organisatie. Met de ondersteuning van Adviespunt Zorgbelang hebben we het nu goed geregeld.'*

#### **Voorlichting**

U kunt Adviespunt Zorgbelang inschakelen voor voorlichting, workshops of congressen over de Wkkgz voor u, uw medewerkers, ketenrelaties of andere partijen.

#### **Training omgaan met klachten**

In de Wkkgz is opgenomen dat iedere zorgaanbieder een klachtenregeling moet hebben die het mogelijk maakt om te leren van klachten en van eventuele fouten die gemaakt zijn. Om daar vervolgens op een goede en open manier over te communiceren met cliënten. Adviespunt Zorgbelang geeft trainingen in het effectief omgaan met klachten: van klacht naar kwaliteit.

## Waarom Adviespunt Zorgbelang?

Als Adviespunt Zorgbelang hebben wij jarenlange ervaring in het adviseren, bemiddelen en ondersteunen bij vragen en klachten over de zorg. Een team van professionals beantwoordt jaarlijks meer dan duizenden vragen/klachten.

Wij zijn goed op de hoogte van alle patiënten- en klachtrechten en weten hoe de zorg in de dagelijkse praktijk werkt.

We werken vanuit het perspectief van de cliënt en onafhankelijk van zorgverleners, indicatiestellers en gemeenten.

### Meer weten?

Wilt u meer weten over wat Adviespunt Zorgbelang in het kader van de Wkkgz voor u kan betekenen? Kijk dan op onze website:

**[www.adviespuntzorgbelang/wkkgz](http://www.adviespuntzorgbelang/wkkgz)**

of neem contact op met:

telefoon:

e-mail:

### **Zorgbelang Nederland**

*Adviespunt Zorgbelang is het landelijk informatie- en adviespunt voor de zorg van Zorgbelang Nederland; een landelijk dekkend netwerk van regionale Zorgbelangorganisaties. Zorgbelang vindt goede zorg belangrijk en komt op voor de belangen van iedereen die gebruik maakt van zorg, jeugdhulp of maatschappelijke dienstverlening. Wij geloven dat goede zorg tot stand komt door in gesprek te zijn met de mensen om wie het echt gaat.*



**[adviespuntzorgbelang.nl/wkkgz](http://adviespuntzorgbelang.nl/wkkgz)**