

Checklist onafhankelijke klachtenregeling

Wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg (Wkkgz) & Algemene voorwaarden Bo

Criteria Wkkgz:

Volgens de WKKGZ treft de zorgaanbieder schriftelijk een regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, die voldoet aan de volgende eisen:

1. de kring van gerechtigde klagers;
In de regeling staat opgenomen dat over gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening schriftelijk een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt (Artikel 14.1) ☐
2. het aanstellen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
In de regeling staat opgenomen dat de zorgaanbieder een klachtenfunctionaris heeft aangesteld die zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld wegens de wijze waarop diegene zijn functie uitoefent. (Artikel 15.2) ☐
3. opsomming taken van die functionaris;
In de regeling staat opgenomen dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris gratis advies verleent aan client met betrekking tot indiening van een klacht. Daarnaast de client bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. (Artikel 15.1) ☐
4. procedure klachtbehandeling;
In de regeling staat opgenomen de procedure van klachtbehandeling:
 - a. Op welke manier kan een klacht worden ingediend (artikel 14) ☐
 - b. Wie de klacht behandelt (onafhankelijke Klachtenfunctionaris) (artikel 15) ☐
 - c. Communicatie met client over voortgang behandeling klacht (Artikel 16) ☐
 - d. Afdoeningstermijn (zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht, eenmalige verlenging van maximaal 4 weken is mogelijk. (Artikel 17) ☐
 - e. Dienst geschillencommissie (Artikel 19) ☐
5. aansluiting erkende geschilleninstantie.
In de regeling staat opgenomen dat de organisatie is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie waar klagers terecht kunnen als ze niet eens zijn met de klachtbehandeling door de zorgaanbieder. De geschilleninstantie is onpartijdig en kan een onafhankelijke, bindende uitspraak doen over de klacht. Ook kan zij een schadevergoeding toekennen. (Artikel 18) ☐
6. klachtenregeling onder de aandacht
In de regeling op te nemen dat de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten wordt gebracht (artikel 13 lid 4). Dit wordt ook benoemd in de gedragscode van Bo. ☐

7. minimale eisen interne klachtenregeling

In de regeling moet minimaal worden gewaarborgd dat:

- a. *de behandeling van een klacht die betrekking heeft op het handelen van een ander, op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven. (Artikel 7.3. Uitvoeringsbesluit Wkkqz)*
- b. *de zorgaanbieder een andere zorgaanbieder betreft in de afhandeling van de klacht indien de klacht betrekking heeft op zorg, ondersteuning of hulp die wordt verleent in samenhang met een andere zorgverlener en de klager heeft ook bij die andere zorgverlener een klacht ingediend. (Artikel 7.3. Uitvoeringsbesluit Wkkqz)*
- c. *De klachtenregeling waarborgt dat in behandeling zijnde klachten, indien de afhandeling namens de zorgaanbieder plaatsvindt door een of meer personen in dienst van de zorgaanbieder of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden, ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht, en dat de zorgaanbieder afschrift ontvangt van de schriftelijke mededeling. (Artikel 7.2. Uitvoeringsbesluit Wkkqz)*

8. optioneel: aansluiten klachtencommissie

Indien van toepassing in de regeling op te nemen dat de klachtencommissie enkel een advies kan uitbrengen aan de Raad van Bestuur. Dit verschilt van de geschilleninstantie die bindend adviseert.

Criteria Algemene Voorwaarden Bo:

1. naam en contactgegevens onafhankelijke Klachtenfunctionaris;

In de regeling staat opgenomen de naam en contactgegevens van de Klachtenfunctionaris. (Algemene voorwaarden artikel 22.2)

2. opvragen regeling client

In de regeling staat opgenomen dat de client de regeling kan op vragen. (Algemene voorwaarden artikel 22.3)

3. zichtbaarheid website

Bij voorkeur is de klachtenregeling makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieders. Indien anders; op de website moet duidelijk staan vermeld dat de uitgebreide regeling kan worden opgevraagd en via welk email adres. (Algemene voorwaarden artikel 22.3)

4. geschillenregeling

In de regeling op te nemen bij welke geschilleninstantie/geschillenregeling de zorgaanbieder is aangesloten. (Algemene voorwaarden artikel 23.2 & 23.5)