

Wkkgz...

Wat kunnen wij voor u doen?



De Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) heeft als doel een betere, snellere en laagdrempelige aanpak van klachten in de zorg. Dit brengt voor u als zorgverlener vanaf 1 januari 2017 drie verplichtingen met zich mee:

1. Het aanstellen van een klachtenfunctionaris
2. Het beschikken over een klachtenregeling
3. Het aansluiten bij een geschilleninstantie

Misschien heeft u deze zaken inmiddels op orde. Kunnen uw patiënten/cliënten al terecht bij uw klachtenfunctionaris voor een goede afhandeling van of bemiddeling bij de klachten over de ontvangen zorg. Maar het kan ook zijn dat u het nog niet heeft geregeld en op zoek bent naar professionele ondersteuning hierin.

10.000 vragen/klachten

Adviespunt Zorgbelang kan u hierbij helpen. Adviespunt Zorgbelang heeft jarenlange ervaring in het adviseren, bemiddelen, informeren en ondersteunen bij vragen en klachten over de zorg. Een team van professionals beantwoordt jaarlijks meer dan 10.000 vragen/klachten. Zij kennen alle ins-and-outs van patiënten- en klachtrechten. Adviespunt Zorgbelang werkt vanuit het perspectief van de cliënt en onafhankelijk van zorgverleners, indicatiestellers en gemeenten.

Wat kunnen wij voor u betekenen?

1. Klachtenfunctionaris

Het Adviespunt kan de rol van onafhankelijke klachtenfunctionaris Wkkgz voor u invullen: op structurele of ad-hoc basis. De klachtenfunctionaris draagt bij aan een effectieve bemiddeling en klachtafhandeling tussen de zorgverlener en de cliënt/patiënt. Hij/zij werkt mee aan het herstel van de relatie en het vertrouwen tussen deze twee partijen om zo de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Een snelle en goede inventarisatie van de klachten van de cliënt/patiënt, en dit vervolgens op een goede manier oppakken met de zorgverlener, is belangrijk. Wanneer de cliënt/patiënt namelijk in alle openheid de mogelijkheid krijgt zijn/haar verhaal te doen zal een klacht minder snel escaleren.

2. Klachtenregeling

Een goed ingerichte klachtenregeling kan u helpen uw zorg te verbeteren. Adviespunt Zorgbelang kan u adviseren bij het opstellen van uw klachtenreglement en het inrichten van het klachtenproces. Goede zorg komt tot stand door in gesprek te zijn met de mensen om wie het gaat. Zij weten als geen ander hoe de zorg in de praktijk werkt en hoe deze verbeterd kan worden. Daarom werkt Zorgbelang altijd van uit het perspectief van de cliënt/patiënt.

3. Geschilleninstantie

Adviespunt Zorgbelang is samen met alle landelijke patiënten en consumentorganisaties (NPCF, Iederin, LPGGZ, Consumentenbond, LSR) betrokken bij het ontwikkelen en organiseren van geschilleninstanties. Daarbij richt Adviespunt Zorgbelang zich vooral op de lokale en regionale bereikbaarheid en beschikbaarheid.

Wilt u meer weten?

Wilt u meer weten over wat Adviespunt Zorgbelang voor u in het kader van de Wkkgz kan betekenen? Stuur dan een e-mail naar Wkkgz@adviespuntzorgbelang.nl

**Advies
punt** 