

WKKGZ

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ)

Deze wet bepaalt dat zorgcliënten klachten en geschillen over een zorgaanbieder aan een erkende geschilleninstantie moeten kunnen voorleggen. Dit biedt cliënten een laagdrempelig alternatief voor de gang naar de rechter. Zorgaanbieders moeten vanaf 1 januari 2017 aangesloten zijn bij een door de overheid erkende geschilleninstantie. De LVNT is collectief aangesloten bij de [SCAG](#). Meer over deze wet vindt u op de site van de overheid www.geschilleninstantieszorg.nl.

KLACHTENREGLEMENT

particuliere consulten

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. (En vanaf 1 juli 2022 aan de Wet Wtza.) Ook mijn praktijk voldoet aan deze eisen en is hiervoor aangesloten bij de SCAG. Graag leg ik kort uit wat het klachtenreglement betekent.

Het kan voorkomen dat u als cliënt van mijn praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Mijn voorkeur gaat ernaar uit dat u deze klacht rechtstreeks met mij bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan kunt u via de beroepsvereniging [LVNT](#) een klacht indienen.

De klacht komt in eerste instantie terecht bij een tussenpersoon van de beroepsvereniging zelf. Samen bepaalt u wat er nodig is.

Via de tussenpersoon is het mogelijk om de klacht te melden en eventueel een schriftelijke reactie van de therapeut

Er kan ook een klachtenfunctionaris worden ingeschakeld:

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke persoon. Hij kiest geen partij, noch voor de cliënt, noch voor de therapeut. Hij heeft als taak te trachten de klacht binnen 6 weken (bij klachtenonderzoek uiterlijk 10 weken) in gezamenlijk overleg op te lossen. Gezamenlijk betekent dat de cliënt, de therapeut en de klachtenfunctionaris samen een oplossing zoeken.

Geschillencommissie

Is de cliënt ontevreden met deze oplossing, dan kan de klacht ingediend worden bij de geschillencommissie. De geschilleninstantie is wel juridisch gekaderd maar toch een buiten-rechterlijke instantie. Dit is voor de cliënt een laagdrempelig alternatief om de stappen naar de burgerrechter te vermijden.

De geschillencommissie kijkt naar causale verbanden en verwijtbaarheid en kijkt neutraal naar beide partijen. Uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van het geschil doet de geschilleninstantie een uitspraak. Deze is bindend en de cliënt heeft geen mogelijkheid om nog naar de rechter te gaan. Dit in tegenstelling tot de zorgaanbieder/therapeut. Is deze laatste van mening dat de procedure bij de geschilleninstantie niet goed is behandeld, kan de therapeut naar de rechter.