

# KLACHTEN- EN GESCHILLEN STAPPENPLAN VOOR ZORGAANBIEDERS

Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Het is belangrijk dat klachten van cliënten zorgvuldig en volgens de Wkkgz worden behandeld. Onderstaand overzicht laat zien welke stappen u als zorgaanbieder moet volgen.

## STAP 1

# Signaleer de klacht!

**Uw cliënt is ontevreden over de geleverde zorg...**

**Luister naar de klacht en probeer het probleem in overleg op te lossen.**

## STAP 2

### Wijs op de klachtenprocedure en de klachtenregeling:

Lukt het niet om tot een oplossing te komen, wijs de cliënt dan op uw klachtenregeling en op de onafhankelijke klachtenfunctionaris (KF).

## STAP 3

### Schakel de klachtenfunctionaris in:

De klachtenfunctionaris adviseert en ondersteunt de cliënt en kan bemiddelen tussen beide partijen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de zorgaanbieder.

## STAP 4

### Geef tijdig een oordeel:

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht geeft u een gemotiveerd oordeel.

De termijn kan met vier weken worden verlengd.

## STAP 5

### Verwijs naar de geschilleninstantie:

Blijft de cliënt ontevreden, dan kan deze het geschil voorleggen aan geschilleninstantie Zorggeshil.

De geschillencommissie doet binnen zes maanden een bindende uitspraak.

## Belangrijke aandachtspunten:

### Kosten en verzekering:

De kosten van een klachtenfunctionaris en een geschilprocedure zijn voor rekening van de zorgaanbieder.

Deze kosten kunt u (deels) afdekken via uw beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### Schadevergoeding:

De geschilleninstantie kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-

### Termijnen:

U dient als zorgaanbieder binnen zes weken na indiening van de klacht een oordeel te geven. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd mits u dit tijdig meldt aan de cliënt. De geschilleninstantie doet binnen zes maanden een bindende uitspraak.

### Stichting Zorggeshil

Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde

085-273 32 19

Bereikbaar van maandag t/m vrijdag, 9.00 – 17.00 uur

[info@zorggeshil.nl](mailto:info@zorggeshil.nl)

[www.zorggeshil.nl](http://www.zorggeshil.nl)



stichting  
**Zorggeshil**