



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg



Merkbaar betere zorg



DE NIEUWE WET Kwaliteit, klachten en geschillen zorg



Veilige zorg en betere kwaliteit

- Door **alle zorgaanbieders**, dus ook alternatieve en cosmetische zorg
- Een **correcte bejegening** van de cliënt
- Een veilige omgeving om te **leren van fouten**
- Zorgaanbieder gaat **referenties** na van nieuwe zorgverlener
- Ontslag wegens ernstig disfunctioneren **verplicht melden** bij Inspectie
- Geweldsincidenten tegen cliënten **verplicht melden** bij de Inspectie

Transparante afhandeling van klachten



Alle **ruimte voor zorgaanbieder en cliënt** om er samen uit te komen
Goed en open gesprek tussen cliënt en zorgverlener



Klachtenfunctionaris ter ondersteuning en bemiddeling

Zorgaanbieder beslist **binnen zes weken**



Onafhankelijke geschilbeslechting voor ontevreden cliënt

Geschilleninstantie kan **bindend advies/schadevergoeding** opleggen

Duidelijke informatie voor cliënten



Informatie helpt de cliënt bij het **kiezen** tussen zorgaanbieders
Informatie over **de rechten** van de cliënt
Informatie in het geval van een **incident/fout**



Incidenten/fouten worden verplicht opgenomen in **cliëntendossier**

Merkbaar
betere zorg

DE NIEUWE WET Kwaliteit, klachten en geschillen zorg



Klacht cliënt over zorgverlening

De oude situatie

Klachtencommissie



Oordeelt over de klacht en geeft, een niet bindend, advies aan de zorgaanbieder

Bestuurder beslist

Niet mee eens?



Burgerlijke rechter

Bindende uitspraak en kan **ongelimiteerd** schadevergoeding toekennen

De nieuwe situatie

Open gesprek tussen cliënt en zorgverlener



Klachtenfunctionaris



Informeel, vormvrij en oplossingsgericht



Bestuurder beslist binnen zes weken

Kom je er samen niet uit?



Burgerlijke rechter

Bindende uitspraak en kan **ongelimiteerd** schadevergoeding toekennen



ONAFHANKELIJKE Geschillen- instantie

Bindende uitspraak en kan **gelimiteerd** schadevergoeding toekennen



**Meer informatie over de Wet kwaliteit,
klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vindt
u op: www.kwaliteitenklachtenzorg.nl.**

Op de website staat een overzicht van belangrijke data rondom de wet: wat moet u als zorgaanbieder wanneer geregeld hebben? Ook kunt u zich hier aanmelden voor de nieuwsbrief voor nieuws en ontwikkelingen.

Dit is een uitgave van
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bezoekadres
Parnassusplein 5 | 2511 vx Den Haag

Postadres
Postbus 20350 | 2500 EJ Den Haag
Telefoon 070 340 79 11
Telefax 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

november 2015