



Adviespunt Zorgbelang

Adviespunt Zorgbelang heeft jarenlange ervaring in het adviseren, bemiddelen en ondersteunen bij vragen en klachten over de zorg.

Wij werken vanuit de overtuiging dat een goede afhandeling van een klacht bijdraagt aan de verbetering van de zorg. En daar staan wij voor.

Wij zijn een koepel van cliëntenorganisaties en een adviseur voor overheden en zorgaanbieders wanneer het gaat om de behoefte van mensen bij zorg en welzijn.

Wij leveren een bijdrage aan efficiëntere zorg en welzijn door zorgprofessionals en zorggebruikers met elkaar te verbinden en kennis te delen.

Adviespunt Zorgbelang is het overkoepelend orgaan van alle Zorgbelangorganisaties.

De invulling en de kosten van de ondersteuning voor de Wkkgz kan per Zorgbelangorganisatie verschillen.

Informeer bij de Zorgbelangorganisatie in uw provincie.



Zorgbelang Drenthe

Annerweg 30

9471 KV ZUIDLAREN

T 050-7271500

E info@zorgbelang-drenthe.nl

I www.zorgbelang-drenthe.nl

(bereikbaar op werkdagen van 09.00-16.00 uur)



Wkkgz



Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Bent u er al klaar voor?

Wkkgz

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zorgt voor een betere, snellere en laagdrempelige aanpak van klachten in de zorg. Ook moet deze wet zorgen voor meer openheid over klachten en incidenten. Deze wet is vanaf 2016 van kracht en brengt voor u als zorgverlener een aantal verplichtingen met zich mee waar u aan moet voldoen.

In de Wkkgz is opgenomen dat iedere zorgaanbieder een klachtenregeling moet hebben die het mogelijk maakt om te leren van klachten en van eventuele fouten die gemaakt zijn. Om daar vervolgens op een goede en open manier over te communiceren met cliënten. **Van klacht naar kwaliteit.**

De Wkkgz geldt voor alle zorgverleners: zorginstellingen, zelfstandige beroepsbeoefenaren maar ook aanbieders van alternatieve geneeswijzen en cosmetische behandelingen. De wet kent ook een aantal 'uitzonderingen'. Cliënten die behoren tot die uitzonderingsgroepen vallen nu (nog) niet onder de Wkkgz. Heeft u te maken met cliënten die vallen onder de BOPZ/jeugdhulpwet of Wmo, neem dan contact met ons op.

Waar moet u vanaf 1 januari 2017 aan voldoen

- Uw patiënten/cliënten kunnen bij vragen of klachten terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- U heeft een klachtenregeling
- U bent aangesloten bij een, door VWS erkende geschilleninstantie

Professionele ondersteuning

Is uw organisatie Wkkgz-proof? Het kan lastig zijn om te voldoen aan de verplichtingen. Adviespunt Zorgbelang kan u hierbij helpen. Wij bieden professionele ondersteuning en kunnen er samen met u voor zorgen dat uw organisatie voldoet aan de Wkkgz.

'Adviespunt Zorgbelang neemt ons veel werk uit handen. De tijd die we hierdoor overhouden, kunnen we nu besteden aan onze cliënten.'

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Zo kan Adviespunt Zorgbelang op structurele basis de rol van onafhankelijke klachtenfunctionaris voor u invullen. Onze klachtenfunctionaris draagt bij aan een effectieve bemiddeling en klachtafhandeling bij eventuele klachten. Onze klachtenfunctionarissen werken met u samen aan het herstel van de relatie en het vertrouwen tussen u en uw cliënt. Zo wordt verdere escalatie voorkomen en helpen we de kwaliteit van uw zorg te verbeteren.

'Klachten goed afhandelen vind ik belangrijk. Professionele ondersteuning hierin is voor mij dan ook onmisbaar.'

Klachtenregeling

Wij bieden u een modelovereenkomst klachtenregeling aan die u als basis kunt gebruiken.