

# EISEN VOOR GOEDE AFHANDELING KLACHTEN IN DE ZORG

*Posted on 2 mei 2016 by Margreet*

ieder(in)

Begrijpelijk informatie, toegankelijke locaties, deskundige commissieleden en makkelijk je weg kunnen vinden naar geschilleninstanties. Dit zijn belangrijke eisen die cliëntenorganisaties stellen aan de nieuw op te richten geschilleninstanties in de zorg.

**Category:** [Zorg](#)



De nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) moet de rechtspositie van patiënten en cliënten versterken. De Wkkgz is er sinds 1 januari en regelt onder meer het klacht- en geschillenrecht in de zorg.

Zorgaanbieders en zorginstellingen moeten zich vanaf volgend jaar aansluiten bij een geschillencommissie. In de wet staat dat cliëntenorganisaties betrokken moeten worden bij de oprichting van nieuwe geschillencommissies.

## Overleg

Daarom overleggen Ieder(in) samen met NPCF, LPGGz, LSR, Zorgbelang Nederland en de Consumentenbond met zorgaanbieders en zorginstellingen over de inrichting van de nieuwe geschilleninstanties. In dit overleg is er een programma van eisen opgesteld. Er is afgesproken dat de geschilleninstanties er komen op basis van het programma van eisen.

## Eisen

In het programma van eisen is onder meer afgesproken dat mensen makkelijk hun weg moeten kunnen vinden als zij een klacht willen indienen, dat informatie over de klachtenprocedure begrijpelijk is en dat de locaties waar de geschillen worden behandeld bereikbaar en toegankelijk zijn voor mensen met een beperking.

Ook is afgesproken dat in de geschillencommissies mensen zitten die niet alleen weten hoe de wet in elkaar zit, maar ook weten wat het voor mensen betekent om een bepaalde aandoening te hebben.

## Pas toe of leg uit

De komende weken gaan alle betrokken partijen in overleg over de daadwerkelijke oprichting van geschillencommissies. De cliëntenorganisaties zullen er op toezien dat het programma van eisen hierbij inderdaad als basis wordt gebruikt. Ze hanteren daarbij het principe van, pas toe of legt uit. Dat betekent dat zorgaanbieders alleen kunnen afwijken van het programma van eisen als dat redelijk is en voldoende onderbouwd wordt.

Wij informeren u weer zodra er meer bekend is over de nieuwe geschillencommissies.

**There are no comments yet.**