

## Geschilleninstantie zorg: ook voor u!

Sinds 1 januari 2017 is de nieuwe Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) actief. Hierdoor moet iedere zorgaanbieder, van zzp'er tot grote zorgreus, aangesloten zijn bij een erkende geschilleninstantie. Bent u dit als zorgaanbieder niet, dan kan de Inspectie u een sanctie opleggen.

Stichting Zorggeskil is een erkende geschilleninstantie waarin vier respectabele zorgpartijen de krachten hebben gebundeld. Branche Organisatie Thuiszorg (BTN), Netwerk Cliëntenraden Zorg (NCZ), Vereniging Zorgklant Nederland (VZN) en Quasir brengen ieder haar specialisme in.

Het gezamenlijke doel: een onafhankelijke klachtenafhandeling bieden die zowel voor de zorgaanbieder als zorggebruiker goed en volgens de wet verloopt.

In de Wkkgz staat duidelijk beschreven wat goede zorg inhoudt en hoe er met klachten moet worden omgegaan. Bij Zorggeskil wordt geen vorm van zorg uitgesloten. Dus alle zorgaanbieders kunnen zich aanmelden.



## Wat doet Stichting Zorggeskil?

Zorgprofessionals kunnen via Zorggeskil hun geschilleninstantie laten verlopen. Wij hebben hiervoor alle expertise in huis en zorgen voor een goede en krachtige oplossing.

## Waarom een geschilleninstantie?

Met de Wkkgz verbetert de overheid de kwaliteit en zorgt voor laagdrempelige klachtenbehandeling. Hiervoor moeten cliënten gratis met hun geschil bij een klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder terecht kunnen. Wordt een geschil niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een erkende geschilleninstantie zoals Stichting Zorggeskil.

## Hoe werkt Zorggeskil?

Onafhankelijke geschilleninstantie Zorggeskil bestaat uit een voorzitter en vicevoorzitter, die beiden meester in de rechten zijn. De commissie wordt aangevuld met gekozen leden. Een geschil moet binnen zes maanden zijn afgerond. Waarbij de uitspraak bindend, onpartijdig en helder is. De commissie kan maximaal een schadebedrag van € 25.000,- toekennen. De geschilleninstantie werkt volgens het reglement wat bij ons op te vragen is.

**Stichting Zorggeskil - [zorggeskil.nl](http://zorggeskil.nl)**

## Samen lossen wij uw klachten op!



Een goede klachtenregeling lost een klacht op voordat het een geschil wordt.



### Stichting Zorggeskil

Postbus 1021, 7940 KA Meppel  
06 512 225 05  
[zorggeskil.nl](http://zorggeskil.nl)

## Let op!

Bent u nog niet aangesloten bij een geschillencommissie? Doe dit dan snel. Het is verplicht en de Inspectie legt u een sanctie op als u het niet goed heeft geregeld.

Iedere zorgaanbieder kan zich bij Stichting Zorggeschil aansluiten, zoals:

- Complementaire zorg
- Eerstelijnsgezondheidszorg
- Ziekenhuizen en expertiseklinieken
- Verpleging- en verzorging thuiszorg
- Verzorging en begeleiding
- Geestelijke gezondheidszorg

## Aanmelden

U meldt zich eenvoudig aan bij Zorggeschil via het aanmeldformulier op de website. Quasir neemt dan namens Stichting Zorggeschil uw aanvraag in behandeling. De precieze procedure taken en bevoegdheden zijn vastgelegd in het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil. Deze ontvangt u na aanmelding.

## Tarieven

De hoogte van het tarief van aansluiting bij onze geschilleninstantie is mede afhankelijk van het aantal professionals binnen uw organisatie.

## Zo lossen we samen met u een klacht of geschil op.

-  Uw cliënt is niet tevreden over de geleverde zorg.
-  U doet uw uiterste best het probleem op te lossen. Als dit niet lukt, wijst u op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
-  De opgeleide en onafhankelijke klachtenfunctionaris (KF) geeft desgevraagd advies en helpt uw cliënt bij het indienen van de klacht.
-  De kosten voor een klachtenfunctionaris, al dan niet op afroep (zoals via Quasir) zijn voor uw rekening.
-  Binnen zes weken na indiening van de klacht geeft u een gemotiveerd oordeel over de klacht.
-  Is uw cliënt nog niet tevreden? De zorgaanbieder wijst op de mogelijkheid van de erkende Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ).
-  GZ doet een bindende uitspraak. U kunt worden veroordeeld tot een schadevergoeding van max. € 25.000,- De kosten voor behandeling van een geschil bedragen gemiddeld € 1500,- en zijn voor uw rekening.
-  Uw cliënt betaalt eenmalig € 50,- klachtengeld voor het melden. Hij of zij kan veroordeeld worden tot een bijdrage in de behandelingskosten.
-  Voor de kosten van behandeling en soms veroordeling tot de schadevergoeding kunt u zich verzekeren via een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

**Meer informatie vindt u op [zorggeschil.nl](https://www.zorggeschil.nl)**