

Voorwaarden voor zorgverleners over het Klachtenportaal Zorg

Wettelijke verplichting

Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ); Wet van 29 mei 1995 houdende regels inzake de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg.

Deze wet schrijft voor dat elke zorgaanbieder schriftelijk moet regelen hoe klachten worden behandeld, het schrijft voor waaraan een klachtenregeling moet voldoen. Het geeft iedere zorgontvanger het recht op een onafhankelijk oordeel over een klacht.

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is iedere zorgaanbieder – dus ook Freelance zorgverleners / ZZP'ers in de zorg– verplicht om (art. 2, lid 1):

“een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt, en deze regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten te brengen.”

Na aanmelding wordt het lidmaatschapsnummer uitgegeven en voldoet de zorgverlener aan de wettelijke verplichting een klachtenregeling te hebben. Zich voordoende klachten worden vanaf dat moment in behandeling genomen door Klachtenportaal Zorg.

Leden ontvangen na aanmelding een uitprintbare folder met informatie over de klachtenregeling. Deze is geschikt om te verstrekken aan zorgontvangers.

Opzeggen

Opzeggen van het lidmaatschap dient schriftelijk te gebeuren per e-mail info@klachtenportaalzorg.nl of naar het postadres.

De datum van ontvangst geldt als opzegdatum. Het lidmaatschap geldt per kalenderjaar. Opzeggen voor het volgend kalenderjaar dient voor 1 december van het voorafgaande jaar te gebeuren.

Kosten lidmaatschap Klachtenportaal Zorg en afhandeling klacht

De kosten van het lidmaatschap van Klachtenportaal zorg bedragen per zorgverlener:

- Eenmalig inschrijfgeld à €19,95
- Jaarlijks €59,95
- Per ingediende klacht wordt de aangeklaagde zorgverlener eenmalig €75,00 in rekening gebracht.
- De zorgontvanger of persoon die namens de zorgontvanger een klacht indient worden geen kosten in rekening gebracht.

Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor het afhandelen van een klacht op voorwaarde:

- Dat de aangeklaagde zorgverlener volledige medewerking verleent bij de klachtafhandeling.

Uitzondering: Er worden de aangeklaagde zorgverlener kosten in rekening gebracht:

- Wanneer de klacht betrekking heeft op het verrichten van werkzaamheden / handelingen waarvoor de zorgverlener niet bevoegd/ bekwaam is ten tijde van de uitvoering.
- Wanneer een klacht betrekking heeft op een moment dat de aangeklaagde zorgverlener niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Wijze van betaling

Het lidmaatschap wordt betaald door middel van automatisch incasso of via bankoverschrijving.

Gevolgen van te late betaling: het geen aanspraak kunnen maken op het afhandelen van een klacht door het Klachtenportaal Zorg bij het zich voordoen van een klacht in de periode waarover nog geen lidmaatschapsgeld is betaald.

Rentekosten en kosten om een incasso te vorderen komen ten laste van de zorgverlener indien deze zijn lidmaatschap niet op tijd voldoet.

Dossier

Documenten m.b.t. een klacht worden niet in het dossier van de zorgontvanger bewaard, maar in een apart dossier dat wordt beheerd en bewaard door Klachtenportaal Zorg.

Klachtenreglement

Voor de behandeling van klachten is een klachtenreglement opgesteld. Het reglement wordt toegepast indien de Zorgverlener zich heeft aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.

Het Klachtenreglement is te downloaden via <http://www.klachtenportaalzorg.nl>