

# Wcz en klachtenopvang

modellen laagdrempelige  
klachtenopvang

Mr Paula van der Sande, Klachtenbemiddelaar  
24 september 2009

# Wettelijke bepalingen

- De cliënt heeft recht op effectieve, laagdrempelige klachtenbehandeling
- De zorgaanbieder treft schriftelijke regeling voor opvang en de afhandeling van klachten

# Zorgvuldigheidsnormen

- Klager wordt desgewenst gratis ondersteund met informatie, advies en bemiddeling
- Zorgaanbieder wijst persoon aan die
  - daarvoor geschikt is
  - eenvoudig te bereiken is
  - niet handelt dan met toestemming van klager

# Vrije invulling

Zorgaanbieder krijgt veel vrijheid om zelf in te vullen

Wèl rekening houden met sector in de gezondheidszorg en categorie cliënten

# Hoe ver kan vrijheid gaan?

- Functionaris doet klachtenopvang en zorgaanbieder zorgt zelf (met inschakeling anderen bijv. Klachtencommissie) voor beslissing over klacht
- Functionaris doet klachtenopvang- en bemiddeling en handelt af namens zorgaanbieder

# Mag functionaris in dienst zijn?

Ja, is één van de mogelijkheden

want volgens Wcz mag functionaris in dienst niet uit hoofde van functie door zorgaanbieder benadeeld worden

# Modellen van klachtenopvang

## Clïentvertrouwenspersoon

- onafhankelijk en partijdig
- informatie, advies en ondersteuning

## Klachtenbemiddelaar

- onafhankelijk en onpartijdig
- informatie, advies en bemiddeling

## Klachtenfunctionaris

- afhankelijk en onpartijdig
- informatie, advies en bemiddeling (en afhandeling namens zorgaanbieder?)

# Nog een model

Opvang door de secretaresse en  
afhandeling door de directeur

(Terug naar vorige eeuw)

Hoezo laagdrempelig, effectief en een  
geschikte persoon voor klachtenopvang?

# Kwaliteitseisen

- Welke persoon is geschikt?
- In de wet ontbreken kwaliteitseisen
- het Beroepsprofiel Klachtenopvang en –bemiddeling zorgsector kan als uitgangspunt dienen