

Klachten- en geschillenregeling voor NVP-leden

17-11-2016

Vrijgevestigde leden kunnen gebruikmaken van alle klachtmogelijkheden van de NVP. Hiermee voldoen onze leden aan de verplichtingen die de Wkkgz stelt per 1 januari 2017. Voor alle zelfstandig gevestigde professionals is het van belang dat zij, bijvoorbeeld via de website, aan cliënten kenbaar maken bij welke klachtenregeling zij zijn aangesloten.

Onze klachtenregeling bestaat uit drie onderdelen:

- De klachtencommissie
- Een klachtenfunctionaris
- Aansluiting bij een geschillencommissie

Wkkgz

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) treedt op 1 januari 2017 in werking. De Wkkgz verplicht het instellen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris om klachten van cliënten op informele en klantvriendelijke wijze op te lossen. De nieuwe wet geeft ook aan dat er een geschillencommissie moet komen die naast klachten, ook claims zal afhandelen.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is niet langer verplicht, maar kan wel als belangrijk tussenstation dienen om te voorkomen dat de klager snel naar een geschilleninstantie gaat. Daarom kiest de NVP ervoor om ook een klachtencommissie in te stellen. Dit doen we samen met de NVGzP. De actuele samenstelling van de commissie: mr. R.F. (Rein) Baneke (voorzitter)
drs. J.G. (Hans) Bosman (plaatsvervangend voorzitter)
mw. drs. L.J.J.M. (Lidwien) Geertjens (lid namens beroepsgroep)
drs. C.J. (Kees Jan) van der Boom (plaatsvervanger lid namens de beroepsgroep)
mw. G.C.M. (Trudy) Jansen (lid namens patiëntenorganisatie)

Klachtenfunctionaris

Elke zorgaanbieder moet per 1 januari 2017 een klachtenfunctionaris hebben die de cliënt kan benaderen als deze een klacht heeft over zijn behandelaar. Een cliënt

kan zijn klacht in eerste instantie met zijn behandelaar bespreken, maar als dit niet gaat, kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Vanaf 1 september 2015 is Piet de Boer de onafhankelijk klachtenfunctionaris van de NVP en de NVGzP. De klachtenfunctionaris adviseert de cliënt en kan bemiddelen, mits het betreffende NVP-lid aan de cliënt kenbaar heeft gemaakt aangesloten te zijn bij de klachtenregeling van de NVP.

Geschillencommissie

De onafhankelijke geschillencommissie doet een bindende uitspraak, ook over een eventuele schadeclaim tot in ieder geval € 25.000. De cliënt krijgt hiermee een extra keuzemogelijkheid aangereikt, naast de gang naar het tuchtcollege of de burgerlijk rechter. De NVP sluit zich samen met de LVVP en de NVvP aan bij de Geschillencommissie in Den Haag, waar een speciaal portaal wordt ingericht voor cliënten van vrijgevestigde BIG-geregistreerde ggz-professionals.

Vrijgevestigde leden van de NVP worden automatisch aangemeld bij de geschillencommissie. Hieraan zijn voor onze leden geen extra kosten verbonden. Als er een geschil komt, zijn aan de behandeling van de klacht wel kosten verbonden. Deze zijn voor rekening van de behandelaar. Dat is bij alle geschillencommissies het geval.