



Merkbaar *betere* zorg



DE NIEUWE WET Kwaliteit, klachten en geschillen zorg



Veilige zorg en betere kwaliteit

- Door alle zorgaanbieders, dus ook alternatieve en cosmetische zorg
- Een correcte bejegening van de cliënt
- Een veilige omgeving om te leren van fouten
- Zorgaanbieder gaat referenties na van nieuwe zorgverlener
- Ontslag wegens ernstig disfunctioneren verplicht melden bij Inspectie
- Geweldsincidenten tegen cliënten verplicht melden bij de Inspectie

Transparante afhandeling van klachten



Alle ruimte voor zorgaanbieder en cliënt om er samen uit te komen

Goed en open gesprek tussen cliënt en zorgverlener



Klachtenfunctionaris ter ondersteuning en bemiddeling

Zorgaanbieder beslist binnen zes weken



Onafhankelijke geschilbeslechting voor ontevreden cliënt

Geschilleninstantie kan bindend advies/schadevergoeding opleggen

Duidelijke informatie voor cliënten



Informatie helpt de cliënt bij het kiezen tussen zorgaanbieders

Informatie over de rechten van de cliënt

Informatie in het geval van een incident/fout



Incidenten/fouten worden verplicht opgenomen in cliëntendossier