

Klachtenregelingen

Als u als zelfstandige in de zorg werkt, bent u verplicht om een klachtenregeling te hebben. Of u aanvullend zaken moet hebben geregeld hangt onder meer af van de wet waaronder u werkzaam bent. Zo kunt u onder de Jeugdwet, de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg, de Wet Maatschappelijke ondersteuning of Onderwijswetgeving werkzaam zijn. Om u verder te helpen met deze vragen hebben wij hieronder een aantal 'tips en tricks' opgenomen zodat u uw klachtenregeling goed op orde heeft.

Val ik onder de Wkkgz?

Als u als zelfstandige onder de Zorgverzekeringswet of de Wet Langdurige Zorg werkt, valt u onder de wkkgz. Wilt u zeker weten of u aan de vereisten moet voldoen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)? Bekijk dan de zelftest en raadpleeg de uitzonderingslijst in de brochure '[Val ik onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg?](#)'.

Op de website van de Rijksoverheid vindt u aanvullende achtergrond[informatie over de Wkkgz](#)

Als u onder de Wkkgz valt dan moet u voorzien in een klachtenfunctionaris en aangesloten zijn bij een geschillencommissie. Als lid van de NVO kunt u geringe kosten gebruikmaken van de regeling via [P3NL](#). Deze regeling omvat een klachtenregeling, een proces voor inschakelen van klachtfunctionarissen en aansluiting bij de geschillencommissie.

Worden uw diensten gefinancierd door de gemeente voor jeugdhulp of WMO voorziening?

Dan moet u voldoen aan de eisen van de jeugdwet en geldt de Wkkgz niet. De Jeugdwet eist dat een zorgaanbieder moet beschikken over een klachtenregeling en (aangesloten moet zijn bij) een klachtencommissie.

Hoe voorzie ik in een klachtenregeling voor de Jeugdwet?

- Kijk vanuit welke Gemeente(n) de betaling van uw diensten plaatsvindt:
- Check hoe daar de inzet van een Vertrouwenspersoon Jeugdhulp (VPJ) is geregeld en vraag de contactgegevens. Neem met deze Vertrouwens Persoon Jeugdhulp contact op en vraag welke gegevens je op jouw website kan publiceren.
- Vraag bij de financierende Gemeente(n) ook na hoe de klachtenregeling (Klachtencommissie Jeugdhulp) conform de Jeugdwet is georganiseerd; is er sprake van een via de Gemeente(n) of door gezamenlijke zorgaanbieders ingestelde Klachtencommissie Jeugdhulp? Kijk dan of u zich bij die Klachtencommissie kunt aansluiten en wat daar de kosten van zijn.
- U kunt ook nagaan of u zich bij de commissie van een grotere zorgaanbieder in de regio kunt aansluiten en/of samen met andere zelfstandig gevestigden een commissie kunt vormen

Hoe communiceer ik over een klachtenregeling?

Maak via je website en/of in een folder aan uw (nieuwe) cliënten bekend waar zij terecht kunnen met eventuele klachten over uw praltijk.

Wat als er geen klachtenregeling is vanuit de gemeente of ik wil een andere regeling voor de Wkkgz?

Mocht u van een andere regeling gebruik willen maken of de gemeente biedt niks aan dan kunt u dit ook zelf bij andere aanbieders regelen.

[Klachtenportaal Zorg](#) biedt inzet van een Klachtencommissie Jeugdzorg (en ook klachtenfunctionaris en Wkkgz-geschillencommissie) op commerciële basis (abonnement) zonder dat u lid hoeft te zijn van een beroepsvereniging.