

Jaarverslag over het jaar 2020

Geschilleninstantie De Zorgprofessional CV. u.a.



Per 1 januari 2017 is de Geschilleninstantie operationeel geworden, conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg (Wkkgz). De geschilleninstantie is erkend door het ministerie van VWS. Daarnaast is er een onafhankelijke klachtenfunctionaris die de eerste contacten ontvangt van consumenten of zorgverleners. De klachten- en geschillenregeling ziet tevens op Wmo-klachten, tenzij de aangesloten zorgaanbieder op basis van een gemeentelijke regeling daarvoor bij een andere klachtenregeling is aangesloten.

De Geschilleninstantie heeft een eigen website: www.geschilleninstantie.dezorgprofessional.nl

De Geschilleninstantie is als volgt samengesteld:

Voorzitter:	Mr. dr. Luuk Arends , advocaat bij Dirkzwager in Nijmegen
Leden:	drs. Lisette Sloots , vertegenwoordiger cliëntenorganisatie ZorgBelang Nederland en Manager Adviespunt Zorgbelang Gelderland in Arnhem Evelien van Bokhorst , wijkverpleegkundige ZBT in Nijkerk
Secretaris:	mr. Milou Janssen , advocaat bij Dirkzwager in Nijmegen
Externe klachtenfunctionaris:	Willeke Verwoerd , zelfstandig ondernemer in personal coaching, conflicthantering, intervisie, en P&O adviezen aan zorgorganisaties in Zwolle.

Activiteitenverslag 2020

De geschilleninstantie heeft jaarlijks twee vergaderingen waarin tevens aan deskundigheidsbevordering wordt gedaan. In 2020 is aandacht besteed aan de Wvvgz en de Wzd en de klachtenregelingen in die wetten. Daarnaast is in 2020 naar aanleiding van een eerdere klacht over de Wmo 2015 gewerkt aan een aangepast reglement dat het mogelijk maakt deze klachten in de toekomst ook te behandelen.

Klachten en geschillen

Op de valreep van 2020 is er een klacht ingediend die zag op zorgverlening op grond van de Wmo 2015. Zowel de klager als de aangeklaagde hebben ingestemd om deze klacht door de geschilleninstantie te laten behandelen. De behandeling van de klacht zal in 2021 plaatsvinden.

Leden / deelnemers

Per 1 januari 2020 zijn ± 300 deelnemers (ZZP'ers) aangesloten.