

Wanneer is er sprake van een klachtgesprek en mag je hiervoor kosten in rekening brengen?

Wij vroegen aan onze Gezondheidsrecht advocaat Kristien Croezen van Yspeert Advocaten informatie over (het in rekening brengen van) een klachtgesprek. Zij zocht e.e.a. voor ons uit:



Uitgangspunt van de Wkkgz is onder andere dat er sprake moet zijn van een effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling.

Artikel 15 Wkkgz bepaalt dat een zorgaanbieder ervoor moet zorgen dat er een klachtenfunctionaris is (iemand die een klager op diens verzoek van advies kan dienen) en dat deze dienst kosteloos moet zijn voor de klager. Het voeren van een gesprek met een klager wordt niet expliciet verplicht gesteld in de Wkkgz maar het zal natuurlijk wel altijd te adviseren zijn om op zijn minst aan te kunnen tonen dat de nodige inzet is geleverd om de klacht op te lossen.

Als er een gesprek wordt gevoerd enkel over de klacht, dan kan ik mij goed voorstellen dat de zorgverzekeraar een dergelijk gesprek niet wil vergoeden omdat er geen sprake is van een zorginhoudelijk consult. Deze uitspraak bevestigt dit; [Kosten gerekend voor klachtgesprek terugbetalen aan zorgverzekeraar - De Geschillencommissie](#) Ik heb geen uitspraken gevonden of wettelijke regelingen waarin het tegendeel wordt geoordeeld.