



Als u een klacht heeft over uw therapeut

Iedereen heeft recht op goede zorg. Wanneer u als patiënt ontevreden bent over de zorg die ik als therapeut lever, dan moet u dit kunnen uiten. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg.

Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz zorgt voor een goede en snelle aanpak van klachten. Patiënten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de therapeut (verder te noemen zorgverlener). Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen patiënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de patiënt bijvoorbeeld een rechtszaak aanspannen. Maar de Wkkgz biedt nu ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

In het kader van de Wkkgz ben ik als zorgverlener aangesloten bij de **Stichting Zorggeschil: een landelijk erkende geschilleninstantie**. De klachtenfunctionaris is mw. G.A. Versteegh. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 06-22103966.

Procedure als u een klacht heeft

1. Bespreek uw klacht

Heeft u een klacht? Bespreek dit dan eerst met mij. Een klacht kan te maken hebben met uw behandeling, bejegening of bijvoorbeeld de telefonische bereikbaarheid. Wanneer u het niet wenselijk vindt om alleen met mij in gesprek te gaan, dan kunt u dit ook al in samenspraak met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris mevrouw Versteegh doen. Wanneer we er samen niet uit komen, dan kunt u het volgende doen.

2. De externe klachtenfunctionaris komt tot een oplossing

U kunt een schriftelijke klacht bij mij indienen. De onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris kan u daarbij helpen. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht. De klachtenfunctionaris kan in de klacht bemiddelen tussen u (patiënt) en mij (de zorgverlener). De klachtenfunctionaris kiest geen partij. Hij of zij helpt u de klacht samen op te lossen. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als we er met hulp van de klachtenfunctionaris niet uitkomen, zal ik in een schriftelijke mededeling mijn reactie op de klacht aan u laten weten. Als u het met die reactie niet eens bent, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschillencommissie.

3. De geschillencommissie komt met een bindend oordeel

Als u er met mij en met de bemiddeling door de externe klachtenfunctionaris niet uitkomt kunt u bij de geschillencommissie een uitspraak over uw klacht vragen. U kunt dan horen of uw klacht terecht is en/of u kunt vragen dat er een advies aan mij als zorgverlener wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. En misschien heeft u schade opgelopen en wilt u een schadevergoeding vragen. U kunt uw klacht dan als een geschil indienen bij de Geschillencommissie Zorggeschil via zorggeschil.nl of telefoonnummer 0561 618711.