



Informatie verstrekking Wkkgz: klachtenprocedure

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook mijn praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leg ik kort uit wat dit betekent.

Klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u als cliënt van mijn praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Mijn voorkeur gaat ernaar uit dat u deze klacht rechtstreeks met mij bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bied ik u aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris: <https://quasir.nl/klachtenbehandeling/klacht-doorsturen/>

Geschilleninstantie

Belangrijker dan de bemiddeling van de klachtenfunctionaris is de inzet, het nemen van verantwoordelijkheden het vermogen van de zorgaanbieder een klacht op te lossen (met ondersteuning van de klachtenfunctionaris). Bovendien staat het u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt - u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie Zorggeschil. Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject en het oordeel van de zorgaanbieder. Met ingang van 1 januari 2017 is mijn praktijk bij Quasir/Zorggeschil aangesloten. De geschilleninstantie Zorggeschil is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van Zorggeschil: <https://zorggeschil.nl/geschilleninstantie/>

Contact

Het klachtenreglement van Quasir, dat als basis van de klachtenprocedure van mijn praktijk zal gelden vindt u op mijn website: www.vaktherapiedans.nl/klachtenprocedure De geschillenregeling van Zorggeschil zal u in de voorkomende gevallen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden aangereikt: <https://zorggeschil.nl/melding/>