



Klachtenregeling WKKGZ

Met ingang van 1 januari 2017 heeft de overheid besloten dat je als cliënt van een zorg verlener makkelijk en toegankelijk je klacht moet kunnen delen. Het doel van deze wet is dat je als cliënt feedback moet kunnen geven over de zorg die je ontvangen hebt, zodat de zorg verlener kan leren van je bevindingen en deze kan verbeteren. Deze wet maakt het voor jou overzichtelijk wat de stappen zijn die je dient te bewandelen om je klacht kenbaar te maken. De Wkkgz geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren, zoals praktijkhouders. Binnen deze wet is sprake van een aantal te onderscheiden stappen die in een [stroomschema](#) zijn weergegeven.

Ook mijn praktijk werkt volgens de eisen van de Wkkgz. De Wkkgz geeft drie stappen aan die je kunt doorlopen als je niet tevreden bent over de ontvangen zorg:

1. In eerste instantie maak je je klacht kenbaar aan je behandelaar – aan mij dus – zodat we kunnen proberen om tot een oplossing te komen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.
2. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan neem je contact op met mijn beroepsvereniging, VIV Nederland. Zij schakelen een klachtenfunctionaris in, die bemiddelt tussen jou en mij.
3. Als de bemiddelingspoging door de klachtenfunctionaris niet slaagt, kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Informatie over o.m. de procedure vind je op de website van Camcoop.

Meer informatie over de klachtenprocedure vind je op www.vivnederland.nl

Het emailadres van mijn beroepsvereniging is: info@vivnederland.nl

Het telefoonnummer van mijn beroepsvereniging is: 035- 69 54 105

Procedure en verdere informatie geschillencommissie: www.camcoop.nl/geschillencommissie

Ik wens je hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht. Mocht je vragen over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben hoor ik dat graag. Waar mensen werken kunnen misverstanden ontstaan, ik wil dat je weet dat dit niet mijn intentie is. Mocht je feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat graag van je. Via deze link vind je mijn registratie bij de geschillencommissie <https://www.camcoop.nl/>

Met vriendelijke groeten,
Nikolien Martina-Doorenbos