

Klachtenprocedure conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)

Het doel van deze wet is dat je als cliënt feedback moet kunnen geven over de zorg die je ontvangen hebt, zodat de zorgverlener kan leren van je bevindingen en deze kan verbeteren. Deze wet maakt het voor jou overzichtelijk welke stappen je dient nemen om je klacht kenbaar te maken. De WKKGZ geldt voor alle zorgaanbieders. Dus zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren, zoals praktijkhouders.

De klachtenprocedure is binnen deze wet opgedeeld in drie stappen:

1. Een klacht maak je in eerste instantie bespreekbaar bij je behandelaar, dus bij mij.
2. Leidt dat niet tot een oplossing dan neem je contact op met mijn beroepsvereniging VIV Nederland via info@vivnederland.nl en vul je hun klachtenformulier in. Zij zorgen ervoor dat je via de CAM Coöperatie een onafhankelijke Klachtenfunctionaris toegewezen krijgt die zal proberen te bemiddelen tussen jou en mij.
 - Hier vind je meer informatie over de bemiddelingsprocedure: <https://www.camcoop.nl/klachtenregeling/>.
 - En hier kun je mijn registratie controleren: https://www.camcoop.nl/Leden/Leden_list.php.

Mocht – en pas nadat je contact hebt opgenomen met mijn beroepsvereniging – het proces onverhoopt stokken, dan kun je direct met de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van de CAM Coöperatie contact opnemen via: klachtenfunctionaris@camcoop.nl

3. Indien de Klachtenfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, dan kun je ervoor kiezen om je klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. Hier vind je de procedure en verdere informatie zoals de kosten <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>.

Als de geschillencommissie een uitspraak doet dan wordt deze uitspraak geanonimiseerd gepubliceerd, zodat de opgedane ervaring gedeeld wordt en elke zorgverlener er kennis van kan nemen. Mocht je nog vragen hebben over de klachtprocedure of de verschillende instanties die hierbij een rol kunnen spelen, dan hoor ik dat graag.

Waar mensen werken kunnen er misverstanden ontstaan en fouten gemaakt worden. Mocht je feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat heel graag van je.

Warme groet,

Cynthia Oppelaar