

KLACHTENREGELING

Ik doe er alles aan om je op een goede en respectvolle manier zorg te bieden. Toch kan het zijn dat je ergens niet tevreden over bent. Het is belangrijk om deze onvrede eerst met mij te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komen we er samen uit als je kenbaar maakt waarover je ontevreden bent of wat je anders wilt hebben. Wil of kun je de klacht niet met mij persoonlijk bespreken of komen we er samen niet uit?

Vanuit de Wet Kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het vereist dat elke zelfstandig werkende zorgverlener de cliënt een laagdrempelige klachtenbehandeling kan aanbieden door middel van een onafhankelijk werkende klachtenfunctionaris die jou als cliënt kan ondersteunen als expertisecentrum voor klachten en calamiteiten. Mijn lidmaatschap bij Het NVPA en RBCZ voorzien hierin.

Voor meer informatie kun je kijken op deze link: [Een klacht indienen - NVPA](#)

Daarnaast ben ik aangesloten bij de erkende geschillen instantie: [S.C.A.G.](#) (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg).

Merkbaar *betere* zorg

DE NIEUWE WET Kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Veilige zorg en betere kwaliteit

- Door alle zorgaanbieders, dus ook alternatieve en cosmetische zorg
- Een correcte bejegening van de cliënt
- Een veilige omgeving om te leren van fouten
- Zorgaanbieder gaat referenties na van nieuwe zorgverlener
- Ontslag wegens ernstig disfunctioneren verplicht melden bij Inspectie
- Geweldsincidenten tegen cliënten verplicht melden bij de Inspectie

Transparante afhandeling van klachten

- Alle ruimte voor zorgaanbieder en cliënt om er samen uit te komen
- Goed en open gesprek tussen cliënt en zorgverlener
- Klachtenfunctionaris ter ondersteuning en bemiddeling
- Zorgaanbieder beslist binnen zes weken
- Onafhankelijke geschilbeslechting voor ontevreden cliënt
- Geschilleninstantie kan bindend advies/schadevergoeding opleggen

Duidelijke informatie voor cliënten

- Informatie helpt de cliënt bij het kiezen tussen zorgaanbieders
- Informatie over de rechten van de cliënt
- Informatie in het geval van een incident/fout
- Incidenten/fouten worden verplicht opgenomen in cliëntendossier

