

De wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).

Met ingang van 1 januari 2017 heeft de overheid besloten dat u als cliënt van een zorgverlener makkelijk en toegankelijk uw klacht moet kunnen delen. Het doel van deze wet is dat u als cliënt feedback moet kunnen geven over de zorg die u ontvangen heeft, zodat de zorgverlener kan leren van uw bevindingen en deze kan verbeteren. Deze wet maakt het voor u overzichtelijk wat de stappen zijn die u dient te bewandelen om uw 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 drietal te onderscheiden stappen:

1. Een klacht maakt u in eerste instantie bespreekbaar bij uw behandelaar.
2. Leidt dat niet tot een oplossing dan neemt u contact op met mijn beroepsvereniging en zij zorgen dat een klachtfunctionaris in actie komt. Deze kunt u toegewezen krijgen door het klachtenformulier door te sturen naar onze beroepsvereniging VIV Nederland. [info@vivnederland.nl](mailto:info@vivnederland.nl), de klachtfunctionaris komt bij de Camcoop vandaan (<https://www.camcoop.nl>).
3. Indien de Klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kunt u ervoor kiezen om uw klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. Hier vindt u de procedure en verdere informatie zoals 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.

Wij hopen u hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht. Mocht u vragen hebben over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben horen wij dat graag.

Waar mensen werken kunnen er misverstanden ontstaan, wij willen dat u weet dat dit niet onze intentie is. Mocht u feedback voor ons hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan vernemen wij dat graag van u.

Groet,

Peggy Terol

