



## **KLACHTEN**

Ik vind het belangrijk dat u tevreden bent over mijn dienstverlening, daarom streef ik ernaar u met de grootst mogelijke zorg te behandelen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat hoor ik dan graag van u, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken en herhaling van klachten kunnen voorkomen. Bovendien kan ik daardoor ook de kwaliteit van de zorg en dienstverlening verbeteren. Hiervoor verwijst ik u ook naar de klachtenregeling volgens de door Wkkgz gestelde eisen.

In 2016 is er een nieuwe wet in werking getreden: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet beoogt een effectieve laagdrempelige afhandeling van klachten. Volgens de Wkkgz is een zorgaanbieder (de therapeut) de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een patiënt/cliënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal 6 weken. Het prettigst is als de therapeut en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen.

Heeft u een klacht over een behandeling of over uw zorgaanbieder en lukt het niet samen tot een oplossing te komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De functionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. Hij kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk. De functionaris kan u helpen uw klacht te formuleren. Soms is het al voldoende dat u uw verhaal kunt vertellen en ziet u af van verdere actie. Soms kan er bemiddeld worden en maakt men met u een afspraak over de vervolgstappen. Als de bemiddeling met de klachtenfunctionaris niet is geslaagd, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de Stichting geschilleninstantie KAB.



## **DE STICHTING GESCHILLEN INSTANTIE KAB**

Heeft u een klacht over uw zorgaanbieder en bent u er met hem of haar niet uitgekomen, dan kunt u als klager de klacht als geschil voorleggen aan de geschilleninstantie KAB en om een bindend oordeel vragen.

De geschilleninstantie bestaat uit een onafhankelijke jurist, een vertegenwoordiger namens de patiënten, een deskundige op het gebied van de complementaire zorg en een ambtelijk secretaris. De geschilleninstantie kan claims toekennen tot €25.000. Een uitspraak van de geschilleninstantie is bindend. In het Geschillenreglement staan de regels voor de afhandeling van een geschil.

Via [www.geschilleninstantiekab.nl](http://www.geschilleninstantiekab.nl) kunt u alle informatie en procedures omtrent klachtenafhandeling vinden.