



# Klachtenprocedure

Ben je ergens ontevreden over? Of heb je een klacht? Waar mensen werken kunnen er 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 persoonlijk van je. Ook is er door de overheid wettelijk vastgelegd hoe jij als cliënt klachten moet kunnen delen.

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

Met ingang van 1 januari 2017 heeft de overheid besloten dat je als cliënt van een zorgverlener makkelijk en toegankelijk je klacht moet kunnen delen. Dit is vastgelegd in 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 wat de stappen zijn die je dient te bewandelen om je klacht kenbaar te maken.

## Stappenplan

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 maak je in eerste instantie bespreekbaar bij mij.
2. Leidt dat niet tot een oplossing dan neem je contact op met mijn beroepsvereniging en zij zorgen dat een klachtfunctionaris in actie komt. Deze kun je toegewezen krijgen door het klachtenformulier door te sturen naar mijn beroepsvereniging VIV Nederland [info@vivnederland.nl](mailto:info@vivnederland.nl). De klachtfunctionaris komt bij de Camcoop vandaan (<https://www.camcoop.nl>). Mijn registratienummer bij Camcoop is 1907835.
3. Indien de Klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kun je ervoor kiezen om je klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. 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. Hier vind je de procedure en verdere informatie zoals kosten <https://www.camcoop.nl/geschillencommissie/>

## Vragen?

Ik ga er vanuit je hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht. Mocht je vragen hebben over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben, dan hoor ik dat graag. Via deze link vind je mijn registratie bij de geschillencommissie <https://www.camcoop.nl/>



Hartelijke groeten,

Maria Voskuilen, Vitaliteitspsycholoog

**Contactgegevens**

Maria Voskuilen, Vitaliteitspsycholoog

[Info@mariavoskuilen.nl](mailto:Info@mariavoskuilen.nl)

Telefoon: 06 – 36 296 277

Bezoekadres:

Generaal Foulkesweg 37, ruimte 1030

6703 BK Wageningen

[www.mariavoskuilen.nl](http://www.mariavoskuilen.nl)