

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. 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 overzichtelijk wat de stappen zijn die je dient te bewandelen om je 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 maak je in eerste instantie bespreekbaar bij je behandelaar.
2. Leidt dat niet tot een oplossing dan neem je contact op met onze beroepsvereniging en zij zorgen dat een klachtfunctionaris in actie komt. Deze kun je toegewezen krijgen door het klachtenformulier door te sturen naar onze beroepsvereniging: VIV Nederland info@vivnederland.nl. De klachtfunctionaris komt van de SCAG vandaan (www.scag.nl)
3. Indien de Klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, 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.camcoop.nl/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.

We vertrouwen er op 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 kun je contact met ons opnemen.

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

Via deze link vind je onze registratie bij de geschillencommissie <https://www.camcoop.nl/>