

Klachtenregeling – Wkkgz

Als zorgverlener vind ik het belangrijk dat jij je prettig en veilig voelt tijdens jouw behandeling. Daarom werk ik volgens de Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Deze wet verplicht zorgaanbieders om goede, veilige en transparante zorg te leveren en een duidelijke klachtenprocedure aan te bieden.

Op deze pagina lees je hoe ik dit geregeld heb.

Kwaliteit van zorg

Ik zet mij in voor professionele en zorgvuldige begeleiding. Ik werk volgens geldende richtlijnen binnen mijn vakgebied en zorg voor een veilige behandelomgeving. Ook houd ik zorgvuldig een dossier bij van jouw behandeling.

Heb je een klacht?

Het is belangrijk dat je je vrij voelt om je zorgen of onvrede te bespreken. Vaak kunnen we in een gesprek samen een oplossing vinden.

1. Bespreek het eerst met mij

Je kunt altijd aangeven waar je tegenaan loopt. Ik neem iedere klacht serieus en kijk graag samen naar een passende oplossing.

2. Klachtenfunctionaris (onafhankelijk)

Komen we er samen niet uit? Dan kun je terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van **XXX**. Deze persoon helpt je kosteloos, denkt mee en ondersteunt je bij het duidelijk formuleren van je klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris bemiddelen.

(XXX= Hier kun je zelf je eigen organisatie invullen, b.v. naam + link van klachtenfunctionaris.)

3. Geschilleninstantie

Mocht de klacht niet via bemiddeling worden opgelost, dan kun je een officiële klacht indienen bij een mijn geschilleninstantie **XXX**.

Deze instantie onderzoekt de situatie en kan een bindende uitspraak doen en eventueel een schadevergoeding toekennen.

(XXX= Ook hier kun je jouw aangesloten geschilleninstantie invullen.)

Melden van incidenten

Ik houd intern bij wanneer er iets misgaat in de zorgverlening, zodat ik kan leren van fouten en risico's kan verkleinen. Ernstige incidenten worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), zoals de Wkkgz voorschrijft.

Dossiervoering

Jouw zorgdossier wordt minimaal 20 jaar bewaard, tenzij de wet of jouw situatie anders vraagt. Je hebt recht op inzage en kunt altijd vragen om correcties.

Transparantie

Tijdens of vóór de start van de behandeling informeer ik je altijd duidelijk over:

- de aard van de behandeling
- tarieven en vergoedingen
- jouw rechten en plichten
- de klachtenprocedure

Vragen?

Heb je vragen over de Wkkgz of de klachtenprocedure? Neem gerust contact op — ik vertel je graag meer. Stuur een email naar : **XXX**