DE WET KWALITEIT, KLACHTEN EN GESCHILLEN ZORG (WKKGZ)

Een wet die het voor jou als cliënt makkelijk maakt om een klacht te kunnen indienen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd en voor de zorgverlener om zich te kunnen verbeteren en te leren.

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 van je. Wil je meer weten over welke rechten je hebt en hoe de klachtenprocedure is opgezet lees je hieronder de viertal te onderscheiden stappen. De stappen vind je ook terug in dit stroomschema.

1. Een klacht maak je in eerste instantie bespreekbaar bij mij.
2. Leidt dit niet tot een oplossing dan neem je contact op met mijn beroepsvereniging. Je kunt gebruik maken van het klachtenformulier en klachtenreglement op de website www.platformcgz.nl.
3. Mijn beroepsvereniging brengt je in contact met een onafhankelijke klachtfunctionaris. De onafhankelijke klachtenfunctionaris onderzoekt onder andere de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
4. Indien de onafhankelijke 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/

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.

Ik wens 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, hoor ik dat graag.

Hartelijke groet,
Michèle Mosch
Het hart van Delfland, emotietherapie voor kind en volwassene

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