

Ik heb een klacht over mijn therapeut

Wat kan ik doen?

Iedereen heeft recht op goede zorg. Wanneer u als patiënt ontevreden bent over de zorg, dan moet u dit kunnen uiten. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg.

Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz zorgt voor een goede en snelle aanpak van klachten. Patiënten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de therapeut (verder te noemen zorgverlener). Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen patiënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de patiënt bijvoorbeeld een rechtszaak aanspannen. Maar de Wkkgz biedt nu ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

In het kader van de Wkkgz is uw zorgverlener aangesloten bij de **Stichting Zorggeschil: een landelijk erkende geschilleninstantie**.

De klachtenfunctionaris is mw. G.A. Versteegh via telefoonnummer 06-22103966.

Procedure

1. Bespreek uw klacht

Heeft u een klacht? Bespreek dit dan eerst met de zorgverlener. Een klacht kan te maken hebben met uw behandeling, bejegening of bijvoorbeeld de telefonische bereikbaarheid. Wanneer u het niet wenselijk vindt, om alleen in gesprek te gaan met de therapeut, dan kunt u dit ook al in samenspraak met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris mevrouw Versteegh doen.

Wanneer we er samen niet uit komen, dan kunt u het volgende doen.

2. De externe klachtenfunctionaris komt tot een oplossing

U kunt een schriftelijke klacht bij de zorgverlener indienen. Hierbij vindt u het klachtenreglement (doorklikken naar klachtenreglement). De onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris kan u daarbij helpen. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht. De klachtenfunctionaris kan in de klacht bemiddelen tussen u en de zorgverlener. De klachtenfunctionaris kiest geen partij. Hij of zij helpt u de klacht samen op te lossen. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als we er met hulp van de klachtenfunctionaris niet uitkomen, zal ik in een schriftelijke mededeling mijn reactie op de klacht aan u laten weten. U kunt dan besluiten uw klacht in te dienen bij de geschillencommissie.

3. De geschillencommissie komt met een bindend oordeel

Als u er met uw zorgverlener en met de bemiddeling door de externe klachtenfunctionaris niet uitkomt kunt u een uitspraak over uw klacht vragen. U kunt dan horen of uw klacht terecht is of wanneer u wilt dat er een advies aan de zorgverlener wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. En misschien heeft u schade opgelopen en wilt u een schadevergoeding vragen.

U kunt uw klacht dan als een geschil indienen bij de Geschillencommissie Zorggeschil (www.zorggeschil.nl) of telefoonnummer 0561 618711

Tuchtrecht

Wanneer u uw klacht niet wilt voorleggen aan de geschillencommissie dan kunt u ook een klacht indienen bij het regionaal tuchtcollege. Dit kan indien uw klacht gaat over een huisarts, fysiotherapeut of psycholoog van ons therapeuticum.

Zie voor meer informatie:

<http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>