

KLACHTENPROCEDURE

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook Praktijk Speltherapie Venray voldoet aan deze eisen. Graag leg ik kort uit wat dit betekent.

Klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u als cliënt van Praktijk Speltherapie Venray een klacht heeft over de geboden zorg. Onze/ mijn voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met ons/ mij bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden wij/ bied ik u aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

U kunt een mail sturen naar klacht@vaktherapie.nl of een brief naar FVB, Fivelingo 253, 3524 BN UTRECHT met contactgegevens, een omschrijving van de klacht inclusief plaats en tijdstip en gegevens van de therapeut waar het om gaat. Zie voor meer informatie <https://www.vaktherapie.nl/klacht>

Geschilleninstantie

Belangrijker dan de bemiddeling van de klachtenfunctionaris is de inzet, het nemen van verantwoordelijkheden, het vermogen van de zorgaanbieder een klacht op te lossen (met ondersteuning van de klachtenfunctionaris). Bovendien staat het u vrij - indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt - u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie Zorggeschil. Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject en na het oordeel van de zorgaanbieder. Praktijk Speltherapie Venray is aangesloten bij Quasir/ Zorggeschil. De geschilleninstantie Zorggeschil is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van Zorggeschil <https://zorggeschil.nl>

Contact

Het klachtenreglement van Quasir, dat als basis voor de klachtenprocedure van Praktijk Speltherapie Venray geldt, vindt u op mijn website.

Zie hiervoor ook <https://quasir.nl/wp-content/uploads/2020/02/Klachtenregeling-Klachtenbemiddeling-en-Klachtencommissie-Quasir-versie-2020.pdf>

De geschillenregeling van Zorggeschil zal u in de voorkomende gevallen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden aangereikt.