



De wet klachten en geschillen zorg (WKKGZ)

Deze wet regelt wat goede zorg is, en wat u kunt doen als u ontevreden bent over de zorg.

De WKKGZ geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaars, zoals praktijkhouders.

Voor de cliënt geeft de wet overzichtelijk de te volgen stappen indien cliënt een klacht kenbaar wil maken. Doel van de wet is de cliënt in staat te stellen feedback te geven over de ontvangen zorg, zodat de zorgverlener van de bevindingen kan leren en deze kan verbeteren.

Drie stappen binnen de WKKGZ:

1. Een klacht of ontevredenheid wordt in eerste instantie kenbaar en bespreekbaar gemaakt bij de behandelaar.
2. Leidt dit niet tot een oplossing dan kan men contact opnemen met de VBAG (beroepsvereniging) secretariaat@vbag.nl en vervolgens neem men contact op met klachtenfunctionaris Quasir: email bemiddeling@quasir.nl of telefonisch: 06 48445538
3. Indien de klachtenfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kun je ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. De klachtenfunctionaris ondersteunt hierbij.

De geschillencommissie is gemachtigd bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking te komen.

Mochten er nog vragen zijn over de procedure of de verschillende instanties hierboven genoemd dan hoor ik dat graag.

Voor meer uitleg verwijs ik naar: <https://vbag.nl/algemene-informatie/klachten.html>

Waar mensen werken kunnen misverstanden ontstaan. Het kan voorkomen dat men, ondanks de zorgvuldigheid waarmee zorg geboden wordt, er ontevredenheid ontstaat. Mocht u feedback hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat graag.