

## **Klacht**

Een klacht dien je in als je ontevreden bent over bijvoorbeeld:

- onvoldoende of onjuiste zorgverlening,
- ongewenste beëindiging van de zorgverlening,
- schade als gevolg van de behandeling of therapie,
- de manier van bejegening, of
- gebrekkige nazorg.

Alle Platform CGZ therapeuten zijn vanuit de wet WKKGZ verplicht aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris (via [Quasir](#)) en geschilleninstantie ([Zorggeschil](#)), welke door het ministerie van VWS is goedgekeurd.

### **Route bij een klacht**

**Stappenplan, volg deze onderstaande stappen.**

#### **Stap 1) Persoonlijk bespreken**

We raden aan om je onvrede eerst zo snel mogelijk persoonlijk met de behandelaar te bespreken. Vaak kan een klacht op deze manier direct worden opgelost of kunnen duidelijke afspraken worden gemaakt.

#### **Stap 2) Klacht indienen**

Kom je er samen niet uit, dan kun je een klacht indienen bij de behandelaar. Het is aan te bevelen dit schriftelijk te doen.

- Na ontvangst van de klacht ontvang je een bevestiging.
- De behandelaar is wettelijk verplicht om binnen zes weken een schriftelijke reactie te geven. Hierin staat welke beslissingen zijn genomen naar aanleiding van de klacht en, indien nodig, binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.
- Als een zorgvuldig onderzoek meer tijd vereist, kan deze termijn maximaal vier weken worden verlengd. Je krijgt dan schriftelijk bericht vóór het verstrijken van de zes weken.

#### **Stap 3) Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Wil je advies of hulp bij het indienen van je klacht? Dan kun je kosteloos contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van [Quasir](#).

- De functionaris luistert eerst naar jouw verhaal en helpt bij het formuleren van de klacht.
- Vervolgens kan de functionaris eventueel bemiddelen met de behandelaar, mits beide partijen hiermee instemmen.
- Bemiddeling gebeurt vertrouwelijk en met respect voor hoor en wederhoor.

Contact Quasir:

- E-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)
- Telefoon: 085-4874012
- Post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel
- Meer informatie: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

#### **Stap 4) Geschilleninstantie**

Blijkt de klachtenfunctionaris niet voldoende te zijn geweest en/of blijf je van mening dat de therapeut fouten heeft gemaakt, dan zal de klachtenfunctionaris je helpen om jouw klacht bij de [geschilleninstantie Zorggeskil](#) neer te leggen..

Stichting Zorggeskil is een onafhankelijke geschilleninstantie welke door het [ministerie van VWS](#) is goedgekeurd.

- De instantie beoordeelt de klacht en kan een **bindende uitspraak** doen.
- Indien van toepassing kan ook een schadevergoeding worden toegekend, mits deze is geëist.

#### **Route bij een tuchtklacht**

**Stappenplan, volg deze onderstaande stappen.**

##### **Stap 1) Controleer de voorwaarden**

↔

##### **Stap 2) Formuleer uw klaagschrift**

↔

##### **Stap 3) Dien de klacht in**

↔

##### **Stap 4) Vraag eventueel advies**