

HEIDI VAN DER REE

therapie & coaching

Klachtenprocedure

Wanneer u ontevreden bent over de door mij geboden begeleiding, dan moet u dit kunnen uiten. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en tevens wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de geboden zorg. Dit staat in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg: de Wkkgz.

De Wkkgz zorgt voor een goede en snelle aanpak van klachten. Cliënten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Uit de praktijk blijkt dat als er sprake is van onvrede van de cliënt, een goed gesprek tussen cliënt en hulpverlener over het algemeen het beste werkt. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan kan een externe klachtenfunctionaris zo'n gesprek eerder op gang brengen c.q. begeleiden: als u dit nodig acht, kunt u contact opnemen met de koepelorganisatie RBCZ waarbij ik als therapeut ben aangesloten.

Lost een gesprek het probleem niet op? Dan biedt de Wkkgz 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 heb ik mij aangesloten bij de SCAG, een geschilleninstantie voor complementaire en alternatieve geneeswijzen. Een gespecialiseerde, landelijk erkende geschilleninstantie. Een folder met informatie over de te volgen route kunt u ook meenemen vanuit mijn praktijk.

Heidi van der Ree

Soest 2019