

## *De wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).*

Een wet die het voor u als cliënt makkelijk maakt om een klacht te kunnen indienen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd en voor de zorgverlener om zich te kunnen verbeteren en te leren.

Waar mensen werken kunnen er misverstanden ontstaan, ik wil dat u weet dat dit niet mijn intentie is. Mocht u feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat graag. U leest hier onder meer over welke rechten u heeft en hoe de klachtenprocedure is opgezet in een viertal te onderscheiden stappen. De stappen vind u ook terug in dit stroomschema.

1. Een klacht maakt u in eerste instantie bespreekbaar bij mij.
2. Leidt dit niet tot een oplossing dan neemt u contact op met mijn beroepsvereniging. U kunt gebruik maken van het klachtenformulier en klachtenreglement op de website [www.vivnederland.nl](http://www.vivnederland.nl).
3. Mijn beroepsvereniging brengt u in contact met een onafhankelijke klachtfunctionaris. De onafhankelijke klachtfunctionaris onderzoekt onder andere de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
4. Indien de onafhankelijke klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kunt u ervoor kiezen om uw klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. Hier vindt u de procedure en verdere informatie zoals de kosten <https://www.camcoop.nl/>.

Als de geschillencommissie een uitspraak doet dan wordt deze uitspraak geanonimiseerd gepubliceerd, zodat de opgedane ervaring gedeeld wordt en elke zorgverlener er kennis van kan nemen.

Ik wens u hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht. Mocht u vragen hebben over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben, hoor ik dat graag.

Hartelijke groet,

Melody Pippel  
Praktijk Infini

Via deze link vind u mijn registratie bij de geschillencommissie <https://www.camcoop.nl/>.