



## Klachtenregeling

Alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook mijn praktijk voldoet aan deze eisen.

### Bent u ontevreden over de zorg?

*Heeft u vragen of opmerkingen over mijn diensten? Bent u ontevreden? Laat het mij alstublieft weten. Ik ga graag met u in gesprek en wil er dan samen uit komen. Het kan zijn dat u - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. Of dat u het gesprek liever wilt doen met een onafhankelijk persoon er bij. Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van SCAG. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht.*

Voor de behandeling van klachten is een klachtenprocedure geformuleerd. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp, zo is er onder andere een onafhankelijke klachtenfunctionaris en is Relatie en gezinstherapie (RGT) lid van een onafhankelijke geschillencommissie. De klachtenprocedure geeft cliënten de mogelijkheid om de klacht intern naar te leggen en te bespreken. Mochten wij er onderling niet uitkomen of geeft de klacht hier aanleiding voor, dan kan er contact worden gezocht met de externe geschillencommissie SCAG. Hierover worden cliënten geïnformeerd middels de klachtenprocedure die te vinden is op de website.

- RGT is geregistreerd voor de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg(WKKGZ).
- RGT is aangesloten bij de Geschilleninstantie SCAG.
- RGT beschikt over een klachtenprocedure (art. 13 WKKGZ).
- RGT beschikt over een klachtenfunctionaris (art. 15 WKKGZ).
- Clienten van RGT kunnen gebruik maken van de vertrouwenspersoon van de NVPA.

### Onderstaand wordt de klachtenprocedure beschreven:

De zorgverlener:

- Ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid, medewerk(st)er (lid) of andere betrokken personen of partijen;
- Hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk een noodzakelijk direct maatregelen;
- Legt de melding vast op het klachtenformulier;
- Indien klacht niet is verholpen, wordt het klachtenformulier verstrekt aan de Klachtenfunctionaris van SCAG;
- Informeert bij dringende zaken direct de Klachtenfunctionaris over de klacht;
- Stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en legt dit vast;
- Draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd. De genomen maatregelen worden jaarlijks geëvalueerd in de organisatiebeoordeling;
- Stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is;
- Wanneer er geen maatregelen noodzakelijk zijn, wordt de klacht gearhiveerd en worden eventuele betrokkenen op de hoogte gesteld van deze beslissing.



## Klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u als cliënt van onze praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Onze voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met ons bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden wij u aan om gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris via de SCAG.

## Geschilleninstantie

Het staat 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 waarbij wij zijn aangesloten. Met ingang van is onze praktijk bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Meer informatie vindt u via de website van het SCAG.

Wanneer u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met SCAG. Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.