

## **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ)**

Met ingang van 1 januari 2017 heeft de overheid besloten dat jij als cliënt van een zorgverlener makkelijk en toegankelijk jouw klacht moet kunnen delen. Het doel van deze wet is dat je als cliënt feedback moet kunnen geven over de zorg die je hebt ontvangen, zodat de zorgverlener kan leren van jouw bevindingen en deze kan verbeteren. Deze wet maakt het voor jou overzichtelijk wat de stappen zijn die je dient te bewandelen om jouw klacht kenbaar te maken. De WKKGZ geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren, zoals praktijkhouders.

Binnen deze wet is sprake van een drietal te onderscheiden stappen:

**Stap 1:** Een klacht maak je in eerste instantie bespreekbaar met mij. Waar mensen werken kunnen misverstanden ontstaan. Graag los ik misverstanden samen met jou op. Het woord zegt het al een mis-verstand.

**Stap 2:** Leidt dit niet tot een oplossing dan neem je contact op met mijn beroepsvereniging. Je kunt gebruik maken van het klachtenformulier en klachtenreglement op de website [vivnederland.nl](http://vivnederland.nl) of bellen naar telefoonnummer 085-400 4885.

Mijn beroepsvereniging brengt je in contact met een onafhankelijke klachtfunctionaris. De onafhankelijke klachtfunctionaris onderzoekt onder andere de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

**Stap 3:** Indien de onafhankelijke klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kun je ervoor kiezen om je klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. Hier vind je de procedure en verdere informatie zoals de kosten <https://www.camcoop.nl>

Hoop je hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht over de volgorde van stappen en wat je waar kunt vinden.