

## **Informatie verstrekking Wkkgz voor cliënten**

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook onze praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leggen we kort uit wat dit betekent.

### **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 gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Quasir.

### **Geschilleninstantie**

Belangrijker dan de bemiddeling van de klachtenfunctionaris is de inzet, het nemen van verantwoordelijkheden, het vermogen van de zorgaanbieder een klacht op te lossen (met ondersteuning van de klachtenfunctionaris). Bovendien staat het 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 Zorggeschil. Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject en na het oordeel van de zorgaanbieder. Met ingang van 1 januari 2017 is onze praktijk bij Quasir en Zorggeschil aangesloten. De geschilleninstantie Zorggeschil is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van Zorggeschil; [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl).

### **Contact**

Het klachtenreglement van Quasir, dat als basis voor de klachtenprocedure van onze praktijk zal gelden en de contactgegevens vindt u op de website <https://quasir.nl/klachtenbehandeling/klachtdoorsturen/>

De geschillenregeling van Zorggeschil zal u in de voorkomende gevallen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden aangereikt <https://zorggeschil.nl/clienten/>