

## **Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)**

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 ernaar uit dat u deze klacht rechtstreeks met ons bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden wij aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### **Geschilleninstantie**

Mocht de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leiden, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie KlachtenPortaal Zorg (KPZ). Met ingang van 1 januari 2017 is onze praktijk bij KlachtenPortaal Zorg aangesloten. De geschilleninstantie KPZ 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.

### **Contact**

Zowel de klachtenregeling, klachtenfunctionaris als de geschilleninstantie van het KPZ zijn te vinden/te bereiken via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Een klacht ter attentie van de klachtenfunctionaris kunt u indienen via een formulier op de website van het KPZ. Wanneer u met spoed contact wilt opnemen met KPZ, belt u het mobiele nummer (06) 25186207. Het klachtenreglement van het KPZ, dat als basis voor de klachtenprocedure van onze praktijk geldt, vindt u via [www.klachtenportaalzorg.nl/klachtenregeling](http://www.klachtenportaalzorg.nl/klachtenregeling). Meer informatie over de geschilleninstantie KPZ en de geschillenregeling kunt u lezen op [www.klachtenportaalzorg.nl/geschilleninstantie-kpz](http://www.klachtenportaalzorg.nl/geschilleninstantie-kpz).