

## **Klachtenregeling**

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 mijn praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leg ik kort uit wat dit betekent.

### **Klachtenfunctionaris**

Het kan voorkomen dat je als cliënt van mijn praktijk een klacht hebt over de geboden zorg. Mijn voorkeur gaat er naar uit dat je deze klacht rechtstreeks met mij bespreekt. Mocht je dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bied ik je aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### **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 je vrij - indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt - je te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT).

Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject en na het oordeel van de zorgaanbieder. Met ingang van 1 april 2021 is mijn praktijk bij de geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT) aangesloten. Deze geschilleninstantie 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 vind je via <https://www.gatgeschillen.nl/>

### **Contact**

Het klachtenreglement van de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten GAT, dat als basis voor de klachtenprocedure van mijn praktijk geldt, vind je op de website van GAT. De geschillenregeling van de geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten GAT zal je in de voorkomende gevallen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden aangereikt.