

U heeft een klacht. Wat nu?

Yn Balâns · J. Cnossen-Frieswijk · Aldwâld, Friesland

Ik doe mijn best u altijd goede en zorgvuldige zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Uw onvrede is waardevol — maak het kenbaar. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over van alles rondom uw behandeling, bijvoorbeeld:

- De kwaliteit van de behandeling
- De manier waarop u bent bejegend
- Informatie die u heeft gekregen (of niet gekregen)
- De bereikbaarheid of afspraken
- Schade door de behandeling of vermiste eigendommen

 *Wat de aard of ernst van uw klacht ook is: maak uw onvrede kenbaar.*

Stap 1 — Bespreek het persoonlijk

Meestal is een klacht al op te lossen met een goed gesprek. Ik moet weten waarmee u het niet eens bent, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Vindt u het moeilijk uw onvrede onder woorden te brengen? Schrijf het dan eerst op.

Contact: 06-20271997 of ynbalans@gmail.com

Stap 2 — Formele klacht indienen

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen, mondeling of schriftelijk.

Per e-mail: ynbalans@gmail.com

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u een bevestiging. Binnen 6 weken ontvangt u een schriftelijke reactie met uitleg over de beslissingen en eventuele maatregelen.

 *Heeft de behandeling meer tijd nodig? Dan verleng ik de termijn met maximaal 4 weken en informeer ik u tijdig.*

Stap 3 — Onafhankelijke klachtenfunctionaris (gratis)

Wilt u hulp bij het formuleren van uw klacht, of wilt u dat er bemiddeld wordt? U kunt gratis en onafhankelijk terecht bij de klachtenfunctionaris (KF) van Quasir.

De KF luistert naar u, helpt u bij het opstellen van uw klacht, onderzoekt mogelijke oplossingen en kan bemiddelen. Bemiddeling is mogelijk als beide partijen daarmee instemmen. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

 **E-mail:** bemiddeling@quasir.nl

 **Telefoon:** 085-4874012

 **Website:** www.quasir.nl

Stap 4 — Geschilleninstantie (Stichting Zorggeschil)

Bent u niet tevreden met de reactie op uw klacht, of blijft die reactie uit? Dan kunt u uw klacht als geschil indienen bij Stichting Zorggeschil. U betaalt hiervoor € 50,— klachtengeld (dit krijgt u terug als u in het gelijk wordt gesteld).

De geschilleninstantie doet een bindende uitspraak. Er kan ook een schadevergoeding worden toegekend van maximaal € 25.000,—.

Telefoon: 085-273 32 19

E-mail: info@zorggeschil.nl

Post: Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde

Website: www.zorggeschil.nl

Tuchtrecht

Voor klachten die vallen onder de tuchtnormen van de complementaire zorg kunt u terecht bij de Stichting Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ).

E-mail: klachten@tcz.nu · **Website:** www.tcz.nu

Van onvrede naar oplossing

Alle stappen op een rij — wat kunt u doen en wat kunt u verwachten?

1

U bent ontevreden

U bent niet tevreden over de behandeling, de bejegening, de bereikbaarheid of iets anders.

2

Persoonlijk gesprek

U bespreekt uw onvrede met de zorgverlener. Samen zoeken jullie naar een oplossing. Lukt dit? Dan kunt u uw klacht loslaten.

3

Klachtenfunctionaris Quasir inschakelen

Lukt het niet samen? U neemt gratis contact op met de KF van Quasir. De KF luistert, helpt bij het formuleren van uw klacht en onderzoekt mogelijke oplossingen.

4

Onderzoek en bemiddeling

De KF begeleidt u gratis. Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De KF past hoor en wederhoor toe. Alle informatie is vertrouwelijk. U wordt op de hoogte gehouden.

5

Vastlegging van de oplossing

De KF maakt een procesverslag (geen inhoudelijk verslag). Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd.

6

Geen oplossing via bemiddeling?

De KF verwijst u terug naar de zorgverlener voor verdere behandeling van uw klacht.

7

Formele klacht bij de zorgverlener

U dient schriftelijk een formele klacht in. U ontvangt binnen 6 weken een reactie (kan met 4 weken worden verlengd).

8

Nog niet tevreden met de reactie?

U meldt uw geschil bij Stichting Zorggeschil (085-273 32 19 · www.zorggeschil.nl). U betaalt € 50,— klachtengeld (terug bij gelijk krijgen).

9

Bindende uitspraak

Stichting Zorggeschil doet een bindende uitspraak. Schadevergoeding mogelijk tot max. € 25.000,—.

10

Niet eens met de uitspraak?

Alleen bij hoge uitzondering kunt u een verzoek tot vernietiging indienen bij de kantonrechter.

Yn Balâns

06-20271997

ynbalans@gmail.com

www.ynbalans.nl

Nuttige contacten

Quasir (KF): 085-4874012 · www.quasir.nl

Zorggeschil: 085-273 32 19 · www.zorggeschil.nl

TCZ: klachten@tcz.nu · www.tcz.nu

Platform CGZ: www.platformcgz.nl