

Klachtenreglement

Klachtenregeling

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan de eisen die in het kader van de Wet Kwaliteiten, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook de Praktijk voor Speltherapie voldoet aan deze eisen. Heeft u een klacht, dan is een rechtstreeks gesprek vaak de snelste weg naar een oplossing. We vinden het prettig als u aangeeft waar u tegenaan loopt. U kunt ons natuurlijk ook bellen of mailen. We nemen u altijd serieus en denken graag mee over een oplossing.

Klachtenfunctionaris

Wanneer u het, om welke reden dan ook, niet prettig vindt of wanneer het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen, dan kunt u gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Geschilleninstantie

Indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat leidt, bent u vrij om u te wenden tot de onafhankelijke, en door de ministerie van WVS erkende, geschilleninstantie Zorggeschil. Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject en na het oordeel van de zorgaanbieder.

Met ingang van 18 december 2017 is de Praktijk voor Speltherapie aangesloten bij Quasir/Zorggeschil. De geschilleninstantie Zorggeschil is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Meer informatie vindt u op de website van Zorggeschil, www.zorggeschil.nl

Contact

Het klachtenreglement van Quasir, dat als basis voor de klachtenprocedure van de praktijk geldt, [vindt u hier](#).

De geschillenregeling van Zorggeschil wordt u in de voorkomende gevallen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris aangereikt.

