

# KLACHTENREGELING

Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over de behandeling die je hebt ontvangen, de communicatie verliep niet goed of er is schade ontstaan als gevolg van de behandeling die je hebt gehad.

In veel gevallen zal degene die jou geholpen heeft proberen om samen tot een passende oplossing te komen, maar in sommige gevallen is dat niet (meer) mogelijk en wil je graag dat iemand jullie beide hierin helpt.

In Nederland is er de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz) waar zzp'ers werkzaam in de medische-, geestelijke-, complementaire-, alternatieve-, of cosmetische branche aan moeten voldoen. Deze wetgeving is in het leven geroepen om de kwaliteit in de zorg te kunnen blijven verbeteren en daarbij de cliënt centraal te stellen. Om die reden is er een verplichting voor de zzp'ers om zich aan te sluiten bij een klachtenregeling- met erkende geschilleninstantie, zodat er altijd een plek is waar de cliënt heen kan gaan, mochten er zaken niet naar tevredenheid zijn gelopen.

Mocht het zo zijn dat je niet tevreden bent en kom je er samen met je behandelaar niet uit dan doe je er verstandig aan onze hulp in te schakelen. In dit document hebben we de procedure voor het in behandeling nemen van een klacht volledig voor je beschreven, zodat je goed weet wat de mogelijkheden zijn en waarin we je stap voor stap gaan begeleiden, samen met de behandelaar naar een passende oplossing.

## 1 IDENTIFICATIE

Ben jij de cliënt, nabestaande van de cliënt of de vertegenwoordiger dan kun je een klacht indienen, wanneer de behandelaar lid is van Zorg voor Zzp.

Een klacht indienen kan per mail via: [klachten@zorgvoorzzp.nl](mailto:klachten@zorgvoorzzp.nl)  
Vergeet daarbij niet de naam van de behandelaar te vermelden, evenals een korte beschrijving van de reden dat er een klacht wordt ingediend.

## 2 ONDERZOEK NAAR KLACHT

Na binnenkomst van de klacht nemen wij contact met u op en bespreken wij hetgeen u van ons kunt verwachten. De klacht wordt vervolgens neergelegd bij de klachtenfunctionaris die de klacht verder in behandeling neemt.

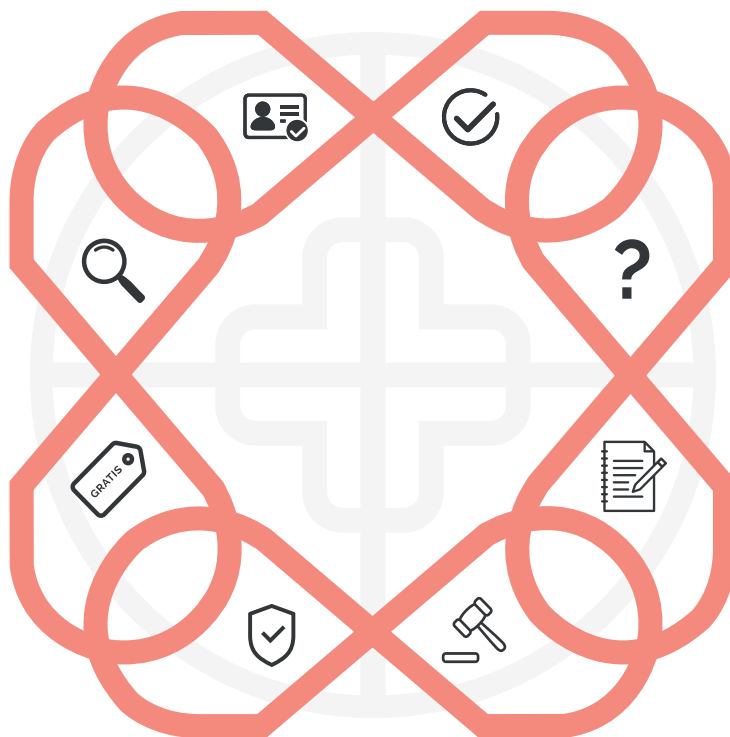
Samen met de klachtenfunctionaris wordt er onderzoek gedaan naar de aard van de klacht en helpt de klachtenfunctionaris bij het formuleren van de klacht. Uiteraard wordt er ook gekeken naar een mogelijke- en wenselijke oplossing.

## 3 HET INDIENEN VAN EEN KLACHT IS GRATIS

Doordat het in Nederland verplicht is, voor elke zelfstandige zorgaanbieder zich aan te sluiten bij een klachtenregeling met erkende geschilleninstantie, is het indienen van een klacht gratis voor u als cliënt. Na het indienen van de klacht wordt deze zorgvuldig onderzocht en wordt u uiteraard nauwkeurig op de hoogte gehouden van de voortgang.

## 4 UW KLACHT WORDT VERTROUWELIJK BEHANDELD

De klachtenfunctionaris die uw klacht in behandeling neemt zal deze onafhankelijk en vertrouwelijk in behandeling nemen. Daarbij treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar en zal hij horen en wederhoor toepassen om tot de juiste inhoudelijke informatie te komen van alle betrokkenen.



## 5 OPLOSSING WORDT SCHRIFTELIJK BEVESTIGD

De klachtenfunctionaris legt alle gemaakte afspraken schriftelijk vast tijdens het behandelproces van de klacht. Wanneer er een oplossing bereikt wordt, zal deze ook schriftelijke bevestigd worden naar beide partijen.

## 6 WAT TE DOEN WANNEER ER GEEN OPLOSSING BEREIKT WORDT?

Het kan zijn dat ondanks de hulp van de klachtenfunctionaris er toch geen passende oplossing bereikt wordt. In dat geval zal de klachtenfunctionaris voor het bespreken van andere mogelijkheden terugverwijzen naar de behandelaar.

De klachtenfunctionaris zal ook de mogelijkheid voorleggen om de verdere afhandeling van uw klacht voor te leggen aan een geschilleninstantie, waarbij de behandelaar ook is aangesloten via Zorg voor Zzp.


## 7 SCHRIFTELIJKE KLACHT INDIENEN

Wanneer de klachtenfunctionaris niet tot een passende oplossing heeft kunnen komen, waar zowel u als uw behandelaar tevreden mee zijn, zal de klacht die is geformuleerd door de klachtenfunctionaris, schriftelijk ingediend moeten worden bij uw behandelaar.

Voor het indienen van een geschil bij de geschillencommissie, worden kosten in rekening gebracht. Dit bedraagt eenmalig €150,- voor degene die de klacht indient bij de geschillencommissie.

## 8 GESCHILLENCOMMISSIE DOET EEN BINDENDE UITSPRAAK

Na het schriftelijk indienen van de klacht, zal deze voorgelegd worden aan de geschillencommissie. Uiterlijk zal er binnen 6 weken, schriftelijk bericht komen over een beslissing, mogelijke maatregelen en de termijn wanneer dit gerealiseerd zou moeten zijn.



Uiteraard doen alle betrokken partijen er alles aan om uw klacht zo goed mogelijk in behandeling te nemen en tot een passende oplossing te komen. In de meeste gevallen worden klachten opgelost door tussenkomst van de klachtenfunctionaris, doordat er goed geluisterd wordt naar beide partijen. Vaak ontstaat er dan meer begrip voor elkaars situatie en dat is dan vaak weer de basis om te komen tot een passende oplossing.

Weet ook dat het mogelijk kan zijn dat de klacht niet opgelost wordt door de klachtenfunctionaris en u dan de mogelijkheid heeft om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie, waardoor het niet nodig is zelf een gerechtelijke procedure op te starten. Hiervoor zijn zzp'ers aangesloten bij Zorg voor Zzp en zal u dan ook in bijgestaan worden.