

## Klachtenregeling

De WKKGZ – Wet Klachten en Kwaliteit Gezondheids Zorg - stelt verplicht dat elke therapeut vanaf 1-1-2017 - vóórdat de therapie begint – volledige informatie dient te geven over een klachten procedure. Zie hierna hoe te handelen.



1. Als professioneel therapeut ben ik lid van verschillende beroepsverenigingen die de kwaliteit van de beroepsuitoefening van haar leden bewaakt, en wil ik graag dat u tevreden bent over uw sessie(s). Een enkele keer kan dat anders lopen. U kunt dan de volgende weg bewandelen:
2. In eerste instantie zal de cliënt een klacht - mondeling of schriftelijk – dienen te melden bij de betreffende therapeut. Therapeut en cliënt proberen het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen. De therapeut kan compensatie aanbieden in de vorm van een andere sessie of financieel. Pas wanneer in een gesprek tussen therapeut en cliënt er geen oplossing naar beider tevredenheid wordt gevonden, dan kan de cliënt zich schriftelijk wenden tot de klachtenfunctionaris van de VIT. Deze weg kan wel veel langer duren.
3. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke persoon, die niet verbonden is aan een beroepsvereniging. Hij/zij kiest geen partij, noch voor de cliënt, noch voor de therapeut. De klachtenfunctionaris zal proberen de klacht binnen 6 weken (bij klachten onderzoek uiterlijk 10 weken) in gezamenlijk overleg op te lossen. Dit betekent dat de cliënt, de therapeut en de klachtenfunctionaris samen naar een oplossing zoeken.
4. Is de cliënt ontevreden met de onder 2 geboden oplossing, dan kan de klacht ingediend worden bij de WkkGZ – Wet klachten kwaliteit geschillen commissie gezondheidszorg.
5. Deze commissie is wel juridisch gekaderd maar toch een buiten-rechterlijke instantie. Dit is voor de cliënt een laagdrempelig alternatief om de stap naar de burgerlijke rechter te vermijden. De geschillencommissie kijkt naar causale verbanden en verwijtbaarheid en kijkt neutraal naar beide partijen. Uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van het geschil doet de geschilleninstantie een uitspraak. Deze is bindend en de cliënt heeft geen mogelijkheid om nog naar de rechter te gaan. Dit in tegenstelling tot de therapeut. Is deze laatste van mening dat de procedure van de wkkgz niet goed is behandeld, dan kan de therapeut naar de rechter.

