

Klachtenregeling

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. Dit betekent dat elke zorgaanbieder een klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris moet hebben voor een laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, met als doel het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht. Ook mijn praktijk voldoet aan deze eisen. Aansluiting van Your Base by Daphne bij de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is via SoloPartners geregeld.

Bij Your Base by Daphne streef ik naar de best mogelijke samenwerking en klanttevredenheid. Helaas kan het soms voorkomen dat er iets niet gaat zoals verwacht of gewenst. Ik vind het belangrijk om een goede relatie te behouden en ik sta open voor het oplossen van eventuele problemen. Als we desondanks samen een probleem niet naar tevredenheid kunnen oplossen, kan het toch leiden tot een klacht.

Wat dient u te doen bij een klacht?

1. Meld het bij de zorgverlener:

Als u een klacht heeft, proberen we eerst samen tot een oplossing te komen. Het is vaak het snelst en het meest effectief om uw klacht direct met mij te bespreken. Ik sta open voor uw feedback en wil graag samen tot een goede oplossing komen.

2. Inschakelen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris:

Indien u wilt, kunt u gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris die u kan ondersteunen in het proces. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via klachten@cbkz.nl, en zij kunnen u helpen bij de eerste stappen.

3. Geschillencommissie Zorg: Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost via de hierboven genoemde stappen, kunt u, in overleg met de klachtenfunctionaris, contact opnemen met de Geschilleninstantie.

De stappen in het kort:

1. Bespreek de klacht eerst met de zorgverlener.
2. Vraag zo nodig om hulp van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. Indien nodig kunt u de klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie.

Elke klacht wordt serieus genomen en we doen ons best om tot een passende oplossing te komen. Het is voor mij van groot belang dat u zich gehoord voelt en dat er een goede oplossing wordt geboden.