KLACHT

JE HEBT EEN KLACHT. WAT NU?

Iedere VBAG-therapeut doet er alles aan om jou op een goede en respectvolle manier zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Maak deze kwestie dan kenbaar aan je therapeut. Misschien is er sprake van een misverstand en kom je er samen uit als je datgene bespreekt waarover je ontevreden bent of aangeeft wat je anders wilt. Is het moeilijk je ongenoegen mondeling te uiten? Probeer het je therapeut dan schriftelijk voor te leggen. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten. Meestal lost een goed gesprek met je therapeut jouw onvrede of klacht op.

WAT ALS JE ER NIET SAMEN UITKOMT?

Voel je je niet in staat de kwestie te bespreken met je therapeut, laat de situatie dit niet toe of kom je er samen niet uit? Dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Deze ondersteunt je onder andere bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en kan eventueel optreden als bemiddelaar.

Conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) is elke zorgaanbieder verplicht zijn cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Wanneer een gesprek met de therapeut niet tot een oplossing leidt, kun je contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van **Er is iets misgegaan**. Een klacht of melding van onvrede kun je indienen via www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden. Na het invullen van je gegevens wordt er binnen **twee werkdagen** contact met je opgenomen.