



## **Klachtenregeling Acupunctuur Oorsprongpark**

Vanaf 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht onder andere voor klachten en geschillen. Deze wet regelt hoe klachten over zorgaanbieders ingediend kunnen worden en hoe opvolging moet worden gegeven aan de klacht. Op grond van deze wet moeten alle zorgaanbieders een klachtenregeling hebben, aangesloten zijn bij een geschilleninstantie en een onafhankelijke klachtenfunctionaris aanbieden.

Als praktiserend lid van de NVA, ben ik, voor mijn werkzaamheden als acupuncturist, automatisch aangesloten bij de **Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil**. Deze geschilleninstantie is erkend door het Ministerie van VWS. Daarmee voldoe ik aan een van de eisen van de Wkkgz, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

De eerste stap die een patiënt met een klacht over een zorgverlener neemt, is het gesprek aangaan met de zorgverlener zelf. Als de patiënt en de zorgverlener er niet samen uitkomen, dan kan de patiënt een klacht indienen via het klachtenformulier van de Geschilleninstantie Stichting

Zorggeschil en zal een onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen. Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en de patiënt wil de klacht doorzetten, dan kan de patiënt er voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie en wordt het een geschil. De geschillencommissie stelt vast of het geschil in behandeling wordt genomen.

U heeft een klacht:

Omdat wij kwaliteit zo belangrijk vinden achten wij van het grootste belang van uw klacht te horen. Een klacht kan gaan over allerlei zaken. U bent bijvoorbeeld niet goed geïnformeerd of u twijfelt over de behandeling. Er kan iets mis zijn gegaan of u wordt behandeld op een andere wijze dan u had verwacht. Van het melden van een klacht kan ik leren. Mogelijk kan de zorgverlener ook helpen met een oplossing.

Hoe dient u een klacht in?

Meld een klacht eerst schriftelijk bij de zorgverlener zelf en vraag bijvoorbeeld een gesprek aan. Mogelijk is de persoon niet op de hoogte dat u ontevreden bent of is er sprake van een misverstand. Een gesprek met de zorgverlener kan vaak al leiden tot een oplossing! In de brief kunt u aangeven wat de aard van uw klacht is, hoe en wanneer de klacht is ontstaan en bijvoorbeeld wat volgens u een goede stap in de richting is om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Wat kunt u doen als de klacht niet is opgelost? Dan kunt u via het formulier op de site van de Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil uw klacht formeel:

<https://zorggeschil.nl/clienten/>

Cliënten/Patiënten

Klacht

Het kan voorkomen dat u onenigheid heeft met een arts, verpleger, therapeut of een andere zorgaanbieder. De eerste stap is om dat wat u dwars zit te bespreken met uw zorgaanbieder. Komt u er samen niet uit, dan heeft u recht op behandeling van uw klacht door een onpartijdige klachtenfunctionaris die u door uw zorgaanbieder krijgt toegewezen. Deze klachtenfunctionaris is deskundig en handelt onafhankelijk. De klachtenfunctionaris ondersteunt u als klager bij het formuleren van uw klacht en kan u van advies dienen met betrekking tot het indienen van uw klacht. Tevens kan hij/zij u bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen, bijvoorbeeld

middels een bemiddelingsgesprek. Binnen 6 weken (deze termijn kan met 4 weken verlengd worden op verzoek van de zorgaanbieder) dient de zorgaanbieder aan te geven wat zijn/haar oordeel is over de klacht.

#### Geschil

Het kan voorkomen dat naar uw mening, uw klacht nog niet is opgelost. U kunt uw klacht dan indienen bij een door het Ministerie erkende geschillencommissie, in uw geval Stichting Zorggeschil. Zorgaanbieders zijn verplicht zich aan te sluiten bij een **erkende geschilleninstantie**. De geschilleninstantie neemt het geschil in behandeling en doet een bindende uitspraak.

#### Stichting Zorggeschil

Is uw zorgaanbieder aangesloten bij Stichting Zorggeschil, dan kunt u bij ons een geschil melden. Een geschil wordt pas in behandeling genomen nadat u de klacht eerst heeft gemeld bij de zorgaanbieder en hem/haar de gelegenheid heeft gegeven binnen 6 weken (met mogelijk 4 weken verlenging) met een passende oplossing te komen. Alleen als die route niet tot een oplossing heeft geleid kunt u het geschil melden bij de geschillencommissie.

#### Een geschil melden

De geschillencommissie van Stichting Zorggeschil bestaat uit een voorzitter en een vicevoorzitter, beiden meester in de rechten. De overige leden zijn voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris. De voorzitter (of de vicevoorzitter bij diens afwezigheid) wijst de leden aan die aan de behandeling van een geschil deelnemen. De aldus gevormde geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en een gelijk aantal leden.

De geschillencommissie heeft 6 maanden de tijd om een uitspraak te doen. De commissie is ook bevoegd om een schadevergoeding toe te kennen tot een maximum van € 25.000,-. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. Voor het indienen van het geschil wordt klachtengeld in rekening gebracht van € 50,-. Dit klachtengeld wordt aan u terugbetaald indien de klacht gegrond is verklaard (Artikel 13, lid 5 van het Reglement).

In een infographic wordt helder beschreven hoe u als cliënt/patiënt met een klacht of een geschil om kunt gaan.

U kunt een geschil melden via onderstaand online formulier of u kunt het geschil schriftelijk en met voldoende uitleg melden aan het bestuur van de Stichting via onderstaand adres:

**Stichting Zorggeschil**  
**Postbus 132**  
**8430 AC Oosterwolde**

Aan deze melding kunt u geen rechten ontleen totdat namens de Stichting Zorggeschil de melding door de ambtelijk secretaris van de geschillencommissie formeel in behandeling is genomen en dit *schriftelijk* aan u is bevestigd.

Uw melding dient tenminste te bevatten:

- Uw eigen naam, adres en telefoonnummer;
- Een omschrijving van het geschil;
- De dagtekening van uw brief.

De behandeling

Bij de behandeling van een geschil kunt u zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een adviseur of een advocaat. Dit is voor uw eigen rekening.

De behandeling van een geschil vindt in eerste instantie schriftelijk plaats, onder toepassing van hoor en wederhoor.

De **geschillencommissie** stelt de zorgaanbieder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de geschillencommissie kenbaar te maken. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn kan de geschillencommissie zelfstandig uitspraak doen.

Als de geschillencommissie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) deze wens te kennen geven, kunt u worden uitgenodigd om gehoord te worden. U mag een getuige of een deskundige meenemen.

De geschillencommissie is bevoegd om een schikking tussen u en de zorgaanbieder voor te stellen.

Als beide partijen het eens zijn met de schikking wordt dit vastgelegd in een bindend advies.

De uitspraak

Na hoor en wederhoor doet de geschillencommissie naar redelijkheid en billijkheid en volgens de regels van het recht, een *bindende* uitspraak. Dit gebeurt binnen zes maanden nadat het geschil in behandeling is genomen. De uitspraak wordt geanonimiseerd gepubliceerd op de website van Stichting Zorggeschil en de website van de SUGZ.

Als blijkt dat uw (ongegrunde) klacht onredelijk en/of (bewust) onterecht is, kunt u worden veroordeeld tot een bijdrage in de proceskosten van maximaal € 500,-.

Geheimhouding

Natuurlijk zijn de leden van de geschillencommissie maar ook de medewerkers eromheen, verplicht tot **geheimhouding** over alle gegevens die met het geschil te maken hebben. [Zie voor meer informatie onze Privacyverklaring Cliënten.](#)

De kantonrechter

Als u niet tevreden bent over de uitspraak van de geschillencommissie kunt u een verzoek indienen tot vernietiging bij de kantonrechter. Dit moet gebeuren binnen twee maanden na de uitspraak van de geschillencommissie. Als u dit niet binnen twee maanden doet, wordt de uitspraak onaantastbaar. De rechter doet geen nieuwe inhoudelijke uitspraak maar kan de uitspraak vernietigen of ingaan op procedurele bezwaren.

Melding van een geschil bij Stichting Zorggeskil

Bent u het niet eens met de klachtbehandeling en de uitspraak hierover van uw zorgaanbieder dan kunt u uw klacht hierover inzenden via **onderstaand meldingsformulier**, op voorwaarde dat deze zorgaanbieder/zorgverlener op het moment van de gebeurtenis is aangesloten bij Stichting Zorggeskil.

Aan deze melding kunt u geen rechten ontleen totdat namens de geschillencommissie van Stichting Zorggeskil de melding door de ambtelijk secretaris formeel in behandeling is genomen en dit schriftelijk aan u is bevestigd.

### **Melding van een geschil bij Stichting Zorggeskil**

- **Persoonsgegevens cliënt**
- Voornaam\*
- Achternaam\*
- Adres\*
- Postcode\*
- Plaats\*
- E-mailadres\*
- Telefoon\*
- Via welke functionaris of organisatie bent u met de Geschilleninstantie Zorggeskil in contact gekomen\*
  - Klachtenfunctionaris
  - Zorgaanbieder
  - Zaakwaarnemer
  - Eigen initiatief
- **Betreft bij Zorggeskil aangesloten zorgaanbieder**

- Naam zorgaanbieder\*
- Postadres
- Postcode
- Plaats\*
- **Motivatie van uw bezwaar**
- Toelichting
- **Correspondentie over het bezwaar**
- Uw bezwaar/klacht aan de zorgaanbieder
- Schriftelijke uitspraak van uw zorgaanbieder
- Privacy\*
  - Door dit formulier te gebruiken gaat u akkoord met de opslag en verwerking van uw gegevens op onze website. Voor meer informatie bekijk onze [Privacyverklaring](#).

### **Secretariaat**

Stichting Zorggeschil  
Postbus 132  
8430 AC Oosterwolde

administratie@zorggeschil.nl  
www.zorggeschil.nl

KvK 66986044

Zorggeschil ondersteunt deze gezamenlijke website van erkende geschilleninstanties in de zorg.

(Via de link op het logo hieronder gaat u naar de uitspraken van de aangesloten geschilleninstanties in de zorg.)



**Laatste nieuws**

## **Over ons**

Stichting Zorggeschil beschikt over een zeer deskundige commissie bestaande uit een voorzitter en een vicevoorzitter die beiden meester in de rechten zijn, alsmede leden die zijn voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris.

© 2024 Stichting Zorggeschil  
Powered by