

Een wet die het voor jou als cliënt mogelijk maakt om een klacht te kunnen indienen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd en voor de zorgverlener om zich te kunnen verbeteren en leren.

Waar mensen werken kunnen misverstanden ontstaan. Mijn intentie is natuurlijk dat te voorkomen. Heb je feedback voor me of ben je ergens niet tevreden over? Dan hoor ik dat graag van je. Hieronder vind je de vier stappen van de klachtenprocedure en welke rechten je hebt. De stappen vind je ook terug in dit [stroomschema](#).

1. Bespreek je klacht in eerste instantie met mij.
2. Komen we er samen niet uit? Neem dan contact op met mijn beroepsvereniging. Je kunt gebruik maken van het klachtenformulier en het klachtenreglement op de website www.vivnederland.nl of bellen naar telefoonnummer 035-6954105.
3. Mijn beroepsvereniging brengt je in contact met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die onderzoekt onder andere de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
4. Als de onafhankelijke klachtenfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kan je ervoor kiezen je klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. De procedure daarvoor en verdere informatie (zoals de kosten) vind je op www.camcoop.nl. Op diezelfde site vind je ook mijn registratie bij de geschillencommissie.

Als de geschillencommissie een uitspraak doet, wordt deze uitspraak geanonimiseerd gepubliceerd. Zo wordt de opgedane ervaring gedeeld en kan elke zorgverlener er kennis van nemen.

Heb je vragen over de procedure of de verschillende instanties die hierbij betrokken zijn? Dan hoor ik dat graag.

Vriendelijke groet,

Karin Voogt
8 april 2022