

Klachtenregeling volwassenen

De Wkkgz-klachtenregeling: sinds 1 januari 2017 is de klachten- en geschillenregeling van kracht in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg. Deze regeling geldt voor:

- Volwassenen (18 jaar en ouder)
- Jongeren onder de 18 die hun behandeling zelf (of hun ouders) betalen

Waar kunt u met uw klacht terecht?

- [de klachtenregeling](#)
- [tuchtrecht](#)
- [klachten over zorgverzekeraars](#)
- [klachten over formulieren](#)

De klachtenregeling

Bent u ontevreden over uw behandelaar? Dan kunt u het volgende doen.

Stap 1: bespreek uw onvrede met de behandelaar

Als u een klacht hebt over uw behandelaar of de behandeling, dan kunt u die in eerste instantie het beste met hem zelf bespreken. Soms kan een gesprek over uw onvrede verheldering geven.

Vragen over tarieven en regelgeving?

Hebt u vragen over tarieven en regelgeving? Dan kunt u terecht bij het LVVP-bureau. Bel naar tel. (030) 236 43 38 of mail naar r.bakker@lvvp.info of a.palsenbarg@lvvp.info

Stap 2: schakel een klachtenfunctionaris in

Soms is het lastig om met de behandelaar zelf in gesprek te gaan. Of u krijgt onvoldoende gehoor. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een klachtenfunctionaris van de LVVP vragen om te bemiddelen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Het doel van de bemiddeling is om er samen uit te komen c.q. tot een oplossing te komen.

Omdat het voor vrijgevestigde ggz-professionals ondoenlijk is om per praktijk een eigen klachtenfunctionaris te hebben, maakt de LVVP gebruik van de professionele klachtenfunctionarissen van CBKZ. U kunt hier als cliënt van een LVVP-lid een beroep op doen. De klachtenfunctionarissen zijn zodanig getraind dat zij -naast de eerste klachtopvang- kunnen bemiddelen bij de afhandeling van uw klacht.

Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Een klacht indienen gaat als volgt.

- Vul [dit formulier \(CBKZ\)](#) in (online in te vullen). U kunt ook [dit formulier](#) printen en invullen en vervolgens opsturen. English version: [click here](#).
- Mail u naar klachten@cbkz.nl.
- Bel naar tel. (088) 0245 150.
- Het adres van CBKZ voor (aangetekende) post is CBKZ, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.
- De klachtenfunctionaris neemt binnen 2 werkdagen contact met u op.

U vindt de [LVVP-klachtenregeling in het kader van de Wkkgz](#) hier.

De geschillencommissie

Is uw klacht daarmee niet verholpen? Of kan in uw situatie niet van u worden verwacht dat u de klacht met uw behandelaar en/of de klachtenfunctionaris bespreekt? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie vrijgevestigde ggz-praktijken in Den Haag. Deze geschillencommissie doet een bindende uitspraak. Die uitspraak kan ook gaan over een eventuele schadeclaim tot maximaal € 25.000. LVVP-leden zijn aangesloten op De Geschillencommissie Zorg in Den Haag. De geschillencommissie heeft een digitaal portaal ingericht voor patiënten van vrijgevestigde psychologen/psychotherapeuten.

De Geschillencommissie voor Vrijgevestigde ggz-praktijken is [digitaal bereikbaar](#) en per post via postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Aan het gebruik van de geschillencommissie zijn kosten verbonden.

Tuchtrecht

Gz-psychologen, psychotherapeuten en klinisch (neuro)psychologen vallen ook onder het tuchtrecht. Dit is geregeld in de Wet BIG. U kunt uw klacht dus ook indienen bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Meer informatie vindt u op de [website van het tuchtcollege](#).

Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Postbus 16437

2500 BK Den Haag

Regionale Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam (Noord-Holland en Zuid-Holland)

Postbus 84500

1080 BN Amsterdam

telefoon 088-3712500

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg 's-Hertogenbosch (Utrecht, Zeeland, Noord-Brabant en Limburg)

Postbus 3555

5203 DN 's-Hertogenbosch

telefoon 088-3712550

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Zwolle (Groningen, Friesland, Drenthe, Flevoland, Overijssel en Gelderland)

Postbus 10067

8000 GB Zwolle

telefoon 088-3712570

Wat kunt u doen als u een klacht hebt over uw zorgverzekeraar?

- Hebt u klachten over bijvoorbeeld de vergoeding door uw zorgverzekering? Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (www.skgz.nl).
- Vindt u dat de zorgverzekeraar uw privacy niet respecteert? Leveren de veranderingen in de zorg voor u of voor uw naasten problemen op? Merkt u dat zaken nog niet goed geregeld zijn? Of hebt u een andere klacht of vraag over de ggz? Dan kunt u terecht bij het [landelijk meldpunt zorg](#).
- Komt u in acute nood, bijvoorbeeld omdat u van het kastje naar de muur wordt gestuurd en noodzakelijke zorg mist? Ook dan kunt u terecht bij [het landelijk meldpunt zorg](#).

Wat kunt u doen als u een klacht hebt over overbodige of ingewikkelde formulieren?

Vindt u de formulieren van uw zorgverzekeraar of behandelaar onnodig ingewikkeld of overbodig? Dan kunt u een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Bel hiervoor de klachtenlijn tel. (088) 770 8 770 of mail naar info@nza.nl. De NZa kan daarover vervolgens een bindend advies uitbrengen, maar dat hoeft niet. U kunt ook een melding doen zonder dat de NZa hier een bindend advies aan verbindt.

Vind een hulpverlener