

De klachtenregeling

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

Stap 1: bespreek uw onvrede met de behandelaar en/of de vertrouwenspersoon

Als u een klacht hebt, is het zinvol er eerst met de betreffende medewerker over te praten. Veel klachten ontstaan namelijk door misverstanden en onduidelijkheden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden. Een medewerker heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent. De klacht geeft hem/haar de kans om de fout te herstellen en de aanpak te verbeteren. Dat kan ook andere cliënten en goede komen.

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.

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 Klacht&Company. 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

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.