

Klachtenreglement Met Meer naar Buiten

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook Met Meer naar Buiten voldoet aan deze eisen. Hierbij wordt kort uitgelegd wat dit inhoudt.

Klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u als cliënt van Met Meer naar Buiten een klacht heeft over de geboden zorg. De voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met de therapeut bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden Met Meer naar Buiten u aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Afhankelijk van de wijze waarop u zorg ontvangt vanuit Met Meer naar Buiten kunt u gebruik maken van twee verschillende klachtenfunctionarissen.

Jeugdwet

Cliënten die recht hebben op zorg bij Met Meer naar Buiten vanuit de Jeugdwet of de WMO, kunnen gebruik maken van de klachtencommissie van de Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB). Er is sprake van zorg vanuit de Jeugdwet of WMO wanneer de zorg wordt gefinancierd vanuit een PGB, onderaannemerschap bij grotere organisatie of vanuit een direct contract met de gemeente. Wanneer u een klacht heeft en valt onder een van deze twee regelingen, kunt u contact opnemen met de FVB via klacht@vaktherapie.nl. Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventueel verdere procedure.

Overige zorg

Wanneer er geen sprake is van zorg vanuit de Jeugdwet, zoals bij volwassenen, of bij klanten die de therapie zelf financieren, kan de cliënt gebruik maken van de klachtenfunctionaris van het NIBIG. Wanneer u een klacht heeft kunt u contact opnemen met het NIBIG via klachten@nibig.nl. Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventueel verdere procedure.

Klacht en Tuchtrect SKJ

Wanneer de betrokken therapeut ook is geregistreerd bij het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), kunt u er ook voor kiezen uw klacht in te dienen bij het SKJ. U kunt het formulier invullen via hun website: <https://tuchtrect.skjeugd.nl/tuchtrect/klachten/digitaal-klachtformulier/>

Geschilleninstantie

Belangrijker dan de bemiddeling van de klachtenfunctionaris is de inzet, het nemen van verantwoordelijkheden, het vermogen van de zorgaanbieder een klacht op te lossen (met ondersteuning van de klachtenfunctionaris). Bovendien staat het u vrij - indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt - u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij Met Meer naar Buiten is aangesloten. Met ingang van 01 januari 2017 is Met Meer naar Buiten bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend.

Meer informatie vindt u via de website van de FVB, het NIBIG en het SKJ.

<https://vaktherapie.nl/klacht>

<https://tuchtrect.skjeugd.nl/>

<https://nibig-geschillencommissie.nl/>