

Klachtenregeling – De Luisterkamer GGZ

Wettelijk kader (Wkkgz)

De Luisterkamer GGZ werkt conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De wet verplicht zorgaanbieders tot een laagdrempelige klachtenregeling en aansluiting bij een erkende geschilleninstantie.

Interne klachtbehandeling

Indien u ontevreden bent over de behandeling of bejegening, wordt u verzocht dit eerst met uw behandelaar te bespreken. De praktijk streeft naar een zorgvuldige en respectvolle afhandeling.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Indien bespreking niet tot een oplossing leidt, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze ondersteunt kosteloos bij formulering en bemiddeling.

Termijnen en geschilleninstantie

Klachten worden binnen 6 weken behandeld. Eenmalige verlenging met 4 weken is mogelijk. Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de klacht worden voorgelegd aan de erkende geschilleninstantie conform Wkkgz.