

KLACHTEN PROCEDURE

Als vrijgevestigde vaktherapeut ben ik aangemeld bij het NIBIG.
Met deze inschrijving heeft Speelruimte de volgende zaken geregeld:

Klachtenreglement

Het klachtenreglement van het NIBIG is van kracht. Dit reglement voldoet aan alle vereisten van de Wkkgz.

Klachtenfunctionaris

Ook heeft Speelruimte toegang tot de klachtenfunctionaris. Het NIBIG maakt hierbij gebruik van de klachtenfunctionarissen van het Quasir.

Alle medewerkers die betrokken worden bij de klachtenafhandeling, zijn professionals.

Zij hebben allen een aparte geaccrediteerde opleiding tot klachtenfunctionaris gedaan en zijn gespecialiseerd in mediatie.

Geschilleninstantie

Verder zijn we dan aangesloten bij een Wkkgz-erkende geschilleninstantie de Stichting Zorggeschil.

Het NIBIG werkt hiervoor samen met Quasir.

Quasir is een bekende naam in de gezondheidszorg. Zij regelen al vele jaren de klachtenafhandeling van zzp-ers en kleine zorginstellingen in Nederland.

Wkkgz-Waarborgfonds

Als laatste hebben we toegang tot het Wkkgz-Waarborgfonds van het NIBIG.

Dit betekent dat ook de kosten die niet gedekt worden door je rechtsbijstand- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering, gedekt zijn.

Hierbij gaat het dan vooral om de administratieve kosten voor de behandeling van een geschil, die de meeste beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen (inclusief die van de VvAA) niet dekken.

Speelruimte kan als vrijgevestigde vaktherapeut een beroep doen op het Wkkgz-Waarborgfonds.

Zo hopen wij te voorkomen dat je als therapeut in de financiële problemen raakt door de Wkkgz.

De dekking die het NIBIG biedt

NIBIG biedt ook een Wkkgz-waarborgfonds.

De nut en noodzaak van een goede rechtsbijstand- en aansprakelijkheidsverzekering zijn per 1 januari 2017 belangrijker dan ooit.

Verzekering

Speelruimte heeft ook een collectieve beroep- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en een rechtsbijstandverzekering afgesloten via de FVB bij de NVVA

Informatie verstrekking Wkkgz voor cliënten

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 Speelruimte Speltherapie praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leg ik kort uit wat dit betekent.

Klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u als cliënt van mijn praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Mijn voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met mij/ons bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden wij u aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

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 Zorggeschil.

Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject en na het oordeel van de zorgaanbieder. Met ingang van (startdatum Wkkgz-registratie januari 2017 is Speelruimte bij Quasir/ Zorggeschil aangesloten).

De geschilleninstantie Zorggeschil 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 Zorggeschil.

Contact

Het klachtenreglement van Quasir, dat als basis voor de klachtenprocedure van mijn praktijk zal gelden vindt u op mijn website. www.speelruimte37@online.nl

De geschillenregeling van Zorggeschil zal u in de voorkomende gevallen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden aangereikt. www.zorggeschil.nl