

Procedure Klachten & Geschillen

Deze stappen helpen
je om klachten op
een effectieve en
klantgerichte manier
op te lossen, waarbij
wij dit proces
begeleiden



Deze stappen doorloop je wanneer je een klacht
ontvangt en deel je met klanten.

“Someone who has
never made a mistake
has never tried anything
new.”

Albert Einstein

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over de behandeling die je hebt ontvangen, dat de communicatie niet goed was, of dat er schade is ontstaan door de behandeling. In veel gevallen zal degene die jou geholpen heeft proberen samen tot een oplossing te komen, maar soms is dat niet mogelijk en wil je dat iemand anders jullie beiden hierbij helpt.

In Nederland is er de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), waar zzp'ers in de medische, geestelijke, complementaire, alternatieve of cosmetische zorg aan moeten voldoen. Deze wet is bedoeld om de zorgkwaliteit te blijven verbeteren en de cliënt centraal te stellen.

Daarom zijn zzp'ers verplicht zich aan te sluiten bij een klachtenregeling met een erkende geschilleninstantie, zodat de cliënt altijd ergens terecht kan als er iets niet naar wens is verlopen.

Als je niet tevreden bent en je komt er samen met je behandelaar niet uit, is het verstandig om onze hulp in te schakelen. In dit document leggen we de procedure voor het behandelen van een klacht duidelijk uit, zodat je weet wat de mogelijkheden zijn en hoe wij je stap voor stap kunnen begeleiden naar een passende oplossing, samen met je behandelaar.

01. Verificatie

Ben jij de cliënt, nabestaande van de cliënt of de vertegenwoordiger dan kun je een klacht indienen, wanneer de behandelaar lid is van Zorg voor Zzp.

Een klacht indienen kan per mail via:

info@zorgvoorzzp.nl

Vergeet daarbij niet de naam van de behandelaar te vermelden, evenals een korte beschrijving van de reden dat er een klacht wordt ingediend.

02. Onderzoek



Zodra we je klacht ontvangen, nemen we snel contact met je op. We luisteren naar je verhaal en leggen uit hoe we je verder kunnen helpen.

Onze klachtenfunctionaris gaat daarna met je klacht aan de slag. Samen kijken we naar de situatie en helpen we je om je klacht duidelijk te verwoorden.

We denken graag met je mee over een oplossing die goed voelt en bij je past. Ons doel is om samen tot een fijne uitkomst te komen.

03. Indienen van een klacht

Omdat elke zelfstandige zorgaanbieder in Nederland verplicht is aangesloten bij een erkende klachten- en geschillenregeling, kunnen cliënten kosteloos een klacht indienen.

Zodra een klacht binnenkomt, wordt deze zorgvuldig onderzocht en houden we je als zorgaanbieder stap voor stap op de hoogte van de voortgang. Zo weet je precies waar je aan toe bent en hoe het proces verloopt.

04. Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld

De klachtenfunctionaris behandelt je klacht op een onafhankelijke en vertrouwelijke manier.

Hij treedt op als bemiddelaar en zorgt ervoor dat alle betrokkenen eerlijk worden gehoord. Door hoor en wederhoor toe te passen, krijgt hij een compleet beeld van de situatie en kan hij helpen om tot een passende oplossing te komen.



05. Oplossing wordt schriftelijk bevestigd

De klachtenfunctionaris legt alle gemaakte afspraken schriftelijk vast tijdens het behandelproces van de klacht.

Wanneer er een oplossing bereikt wordt, zal deze ook schriftelijk bevestigd worden naar beide partijen.

06. Wat te doen wanneer er geen passende oplossing is?

Als het ondanks de hulp van de klachtenfunctionaris niet lukt om een passende oplossing te vinden, kijkt hij samen met je naar andere mogelijkheden.

Daarnaast legt hij ook de optie voor om de klacht voor te leggen aan onze erkende geschilleninstantie, waar de behandelaar via Zorg voor Zzp bij is aangesloten.

07. Komen we er samen niet uit?

Als de klachtenfunctionaris geen oplossing heeft kunnen vinden waar zowel jij als je behandelaar tevreden mee zijn, dan moet de klacht schriftelijk worden ingediend bij je behandelaar.

Wil je de klacht vervolgens voorleggen aan de geschillencommissie?

Dan zijn daar kosten aan verbonden. Voor het indienen van een geschil betaal je eenmalig €52,- aan de geschillencommissie.

08. Bindende uitspraak

Zodra de klacht schriftelijk is ingediend, wordt deze voorgelegd aan de geschillencommissie. Binnen uiterlijk 6 weken ontvang je een schriftelijke reactie met de beslissing, eventuele maatregelen en de termijn waarbinnen deze worden uitgevoerd.

Juridische stappen voorkomen

We doen er alles aan om jouw klacht snel en zorgvuldig te behandelen, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. In veel gevallen helpt de klachtenfunctionaris door goed naar beide partijen te luisteren, wat vaak leidt tot meer begrip voor elkaars situatie. Dit vormt regelmatig de basis voor een oplossing die voor iedereen goed voelt.

Mocht het zo zijn dat de klacht niet door de klachtenfunctionaris opgelost kan worden, dan kun je altijd de geschillencommissie inschakelen.

Dit voorkomt dat je zelf juridische stappen hoeft te ondernemen.

KLACHT INDIENEN

Heb je een klacht over een zorgaanbieder die bij Zorg voor Zzp is aangesloten, dan kun je hem indienen door een mail te sturen naar info@zorgvoorzzp.nl

Een van onze klachtenfunctionarissen nemen dan zo snel mogelijk contact met je op en gaan er alles aan doen een passende oplossing te vinden.

ZORG VOOR ZZP
STATIONSPLEIN 91 – 105
5211 BM DEN BOSCH

GESCHIL INDIENEN?

Ben je er samen met de klachtenfunctionaris niet uitgekomen, dan kun je de klacht verder escaleren naar een geschil. Dit doe je door het geschil schriftelijk in te dienen bij onze geschillencommissie.

Zelfstandige zorgprofessionals

ERKENDE GESCHILLENCOMMISSIE

POSTBUS 90600
2509 LP DEN HAAG

WWW.DEGESCHILLENCOMMISSIEZORG.NL

**"TRYING TO DO IT
ALL AND
EXPECTING THAT
IT ALL CAN BE
DONE EXACTLY
RIGHT IS A RECIPE
FOR
DISAPPOINTMENT."**

JIJ + WIL

Colofon

Redactie: Zorg voor Zzp

Niets uit deze uitgave mag door middel van elektronische of andere middelen of welke wijze dan ook, worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de maker.

Copyright © 2025 Zorg voor Zzp