

# Klachtenregeling volwassenen

De Wkkgz-klachtenregeling: sinds 1 januari 2017 is de klachten- en geschillenregeling van kracht in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg. Deze regeling geldt voor:

- Volwassenen (18 jaar en ouder)
- Jongeren onder de 18 die hun behandeling zelf (of hun ouders) betalen

Waar kunt u met uw klacht terecht?

- [de klachtenregeling](#)
- [tuchtrect](#)
- [klachten over zorgverzekeraars](#)
- [klachten over formulieren](#)

## De klachtenregeling

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

### Stap 1: bespreek uw onvrede met de behandelaar

Als u een klacht hebt over uw behandelaar of de behandeling, dan kunt u die in eerste instantie het beste met hem zelf bespreken. Soms kan een gesprek over uw onvrede verheldering geven.

### 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](mailto:r.bakker@lvvp.info) of [t.ruijl@lvvp.info](mailto:t.ruijl@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 klachttopvang- kunnen bemiddelen bij de afhandeling van uw klacht.

## ***Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris***

Een klacht indienen gaat als volgt.

- Vul het klachtenformulier [LVVP-klachtenformulier](#) in.
- Mail het ingevulde formulier naar [LVVP@klachtencompany.nl](mailto:LVVP@klachtencompany.nl).
- De klachtenfunctionaris neemt binnen 2 werkdagen contact met u op.
- U kunt de klachtenfunctionaris ook zelf bellen: tel. (088) 234 16 06.

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 20302

2500 EH Den Haag

### ***Regionale Tuchtcolleges***

Regionaal Tuchtcollege Amsterdam (Noord-Holland, Utrecht)

Postbus 84500

1080 BN Amsterdam

telefoon 088-3712500

Regionaal Tuchtcollege Den Haag (Zuid-Holland, Zeeland)

Postbus 97831

2509 GE Den Haag

telefoon 088-3712520

Regionaal Tuchtcollege Eindhoven (Noord-Brabant, Limburg)

Postbus 61

5600 AB Eindhoven

telefoon 088-3712550

Regionaal Tuchtcollege Groningen (Groningen, Friesland, Drenthe)

Postbus 11144

9700 CC Groningen

telefoon 088-3712560

Regionaal Tuchtcollege Zwolle (Overijssel, Gelderland, Flevoland)

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](http://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](mailto: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.