



## **Stappenplan bij eventuele klachten over mij of Vrij van Eetstoornis Conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)**

Natuurlijk hoop ik dat je tevreden bent over mijn begeleiding. Het kan echter een keer gebeuren dat je wat dwars zit, je niet tevreden bent of een klacht hebt. En dan snap ik heel goed dat je het hierover wilt hebben en serieus gehoord wilt worden. En dat je wilt komen tot een goede oplossing.

Waar mensen werken kunnen er helaas soms misverstanden ontstaan, ook bij mij. Allereerst wil ik aangeven dat ik het heel vervelend voor jou vind dat er iets niet naar je zin was of is. Natuurlijk is dat niet mijn intentie. Mocht je feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan hoor ik dat graag van je. Wil je meer weten over welke rechten je hebt en hoe de klachtenprocedure is opgezet lees dan hieronder de vier stappen om te volgen.

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Een wet die het voor jou als cliënt makkelijk maakt om een klacht te kunnen indienen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd en voor de zorgverlener om zich te kunnen verbeteren en te leren. Bij zo'n wet hoort ook een helder stappenplan. De stappen vind je ook terug in [dit stroomschema](#).

### **Stappen**

1. Maak in eerste instantie je klacht bespreekbaar met mij persoonlijk (in de sessie, via mail of telefoon).
2. Leidt dit niet tot een oplossing, neem dan contact op met mijn beroepsvereniging. Je kunt gebruik maken van het klachtenformulier en klachtenreglement op de website [www.vivnederland.nl](http://www.vivnederland.nl) of bellen naar telefoonnummer 035-69 54 105.
3. Mijn beroepsvereniging brengt je in contact met een onafhankelijke klachtfunctionaris. De onafhankelijke klachtfunctionaris onderzoekt onder andere de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
4. Indien de onafhankelijke klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kun je ervoor kiezen om je klacht voor te leggen aan de geschillencommissie Camcoop waar Vrij van Eetstoornis bij aangesloten is. Hier vind je de procedure en verdere informatie zoals kosten. Als de geschillencommissie een uitspraak doet dan wordt deze uitspraak geanonimiseerd gepubliceerd, zodat de opgedane ervaring gedeeld wordt en elke zorgverlener er kennis van kan nemen.

Ik hoop dat je met deze informatie verder geholpen bent en dat je je vrij voelt om contact met me op te nemen. Mocht je vragen hebben over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben, dan hoor ik dat uiteraard ook graag.

Hartelijke groet,

*Charlie*

Charlie Paludanus  
**Vrij van Eetstoornis**

Mijn registratie bij de geschillencommissie vind je via [deze link](#)