

Klachtenregeling

Versie: juni 2026



Heeft u een klacht?

Bij Menopauze in de Praktijk streef ik ernaar u deskundige, zorgvuldige en persoonlijke zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Ik hoor dat graag van u, zodat we samen kunnen zoeken naar een passende oplossing.

Wanneer u een klacht heeft, verzoek ik u deze eerst met mij te bespreken. Vaak kunnen onduidelijkheden of misverstanden in een persoonlijk gesprek worden opgelost.

Hoe verloopt de klachtenprocedure?

Stap 1 Bespreek uw klacht met de zorgverlener

Bent u ontevreden over de zorgverlening? Dan verzoek ik u om uw klacht eerst met mij te bespreken. Vaak kunnen vragen, misverstanden of onduidelijkheden in een persoonlijk gesprek worden opgelost. Ik neem uw klacht serieus en zal mijn best doen om samen met u tot een oplossing te komen.

Stap 2 Neem contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen of voelt u zich onvoldoende gehoord, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar uw verhaal;
- Helpt u bij het formuleren van uw klacht;
- Geeft informatie en advies over de mogelijkheden;
- Kan bemiddelen tussen u en de zorgverlener;
- Behandelt uw klacht onafhankelijk en vertrouwelijk.

Stap 3 Bemiddeling

Wanneer u dat wenst, kan de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en de zorgverlener. De klachtenfunctionaris heeft daarbij een onafhankelijke positie en zorgt voor hoor en wederhoor. Tijdens een bemiddelingsgesprek worden afspraken gemaakt die kunnen bijdragen aan een oplossing van de klacht.

Stap 4 Schriftelijke klacht aan de zorgverlener

Leidt bemiddeling niet tot een oplossing, dan kunt u een formele schriftelijke klacht indienen bij de zorgverlener. De klachtenfunctionaris kan u hierbij ondersteunen.

De zorgverlener geeft uiterlijk binnen zes weken een schriftelijk oordeel over de klacht. Indien nodig kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd.

Stap 5 Geschilleninstantie

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u het geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij de praktijk is aangesloten.

Stichting Zorggeschil

Menopauze in de Praktijk is via ZZP Nederland aangesloten bij **Stichting Zorggeschil**, een door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u het geschil voorleggen aan Stichting Zorggeschil. De geschilleninstantie beoordeelt het geschil onafhankelijk en onpartijdig en doet een bindende uitspraak.

Een geschil wordt pas in behandeling genomen nadat de klachtenprocedure is doorlopen. Binnen de wettelijke mogelijkheden kan de geschilleninstantie tevens een schadevergoeding toekennen.

Website: www.zorggeschil.nl

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Quasir B.V. – Afdeling Klachtenbemiddeling
Postbus 1021
7940 KA Meppel

E-mail: bemiddeling@quasir.nl
Telefoon: 085 - 487 40 12
Website: www.quasir.nl

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u geen kosten verbonden.

Kosten

- Het inschakelen van de klachtenfunctionaris is kosteloos.
- Voor behandeling door de geschilleninstantie kunnen kosten in rekening worden gebracht. De actuele tarieven vindt u op de website van Stichting Zorggeschil.
- Kosten voor een eigen adviseur, gemachtigde of rechtsbijstand zijn voor eigen rekening.

Wettelijk kader

Menopauze in de Praktijk voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De praktijk is via ZPP Nederland aangesloten bij:

- een onafhankelijke klachtenfunctionaris (Quasir);
- een erkende geschilleninstantie (Stichting Zorggeschil).

Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke eisen die aan zorgaanbieders worden gesteld ten aanzien van klachtenopvang en geschilbeslechting.

Landelijk Meldpunt Zorg

Naast bovenstaande klachtenprocedure kunt u uw ervaringen in de zorg melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg.

Het Landelijk Meldpunt Zorg behandelt geen individuele klachten en doet geen uitspraak over geschillen. Het meldpunt verzamelt signalen over de kwaliteit van de zorg en kan u informeren over de mogelijkheden die u heeft wanneer u een klacht heeft over zorgverlening.

Meer informatie vindt u op www.landelijkmeldpuntzorg.nl of via het Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Contactgegevens

Menopauze in de Praktijk

Leontien Vermeer, arts

Website: menopauzeindepraktijk.nl

E-mail: info@menopauzeindepraktijk.nl

Telefoonnummer: 06 59 12 43 94

BIG-nummer: 99063241401