



Heb je een klacht? Doe er iets mee!

Heb je een klacht?

Het kan zijn dat je ondanks de zorgvuldigheid waarmee ik mijn behandelingen verricht toch een klacht hebt over mijn behandeling. Blijf daar niet mee zitten! Je kunt de volgende stappen ondernemen om eruit te komen:

Stap 1



Mijn voorkeur heeft samen oplossen. Neem z.s.m. contact met mij op. Ik ga ervan uit dat we dan samen in een gesprek je klacht oplossen. Het is ook in mijn belang om van jouw klacht te leren en waar mogelijk verbeteringen aan te brengen in mijn werkwijze of praktijkvoering.

Stap 2



Komen wij er samen niet uit, dan heb je de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris (art. 13-17 Wkkgz). De klachtenfunctionaris zal onderzoek doen naar jouw klacht en je eventueel met het formuleren van de klacht assisteren. Deze klachtenfunctionaris werkt conform de klachtenregeling van mijn praktijk die je kan vinden op de website van de NIBIG: <https://nibig.nl/voor-clienten/klachtenclient/>. Hij of zij zal proberen te bemiddelen tussen ons beiden door er zorg voor te dragen dat we binnen de wettelijk vastgestelde termijn van 6 weken tot een oplossing komen.

Stap 3



Ben je onverhoopt niet tevreden over de klachtenafhandeling door deze klachtenfunctionaris dan kun je je wenden tot de geschillencommissie (art. 18-23 Wkkgz) waar ik bij aangesloten ben: www.klachtenportaalzorg.nl. De geschillencommissie voorkomt dat de weg naar de rechter moet worden bewandeld maar volgt wel een juridische procedure volgens de Wkkgz. De geschillencommissie doet bindende uitspraken over het gerezen probleem.

