

## Klachtenregeling

- In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met de zorgverlener, Astrid Klein Lankhorst, te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (e-mail) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 2 weken, met u besproken en wordt gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u hierover geïnformeerd door de praktijk. Na het afhandelen van deze procedure ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.
- Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kunt u zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van het NVPA, de klachtenfunctionaris van het NVPA, dan wel de geschilleninstantie van het RBCZ.
- De praktijk voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- **Stappen bij een klacht:**
  - Praat erover met uw therapeut. Dit kunt u zelf doen, of samen met een wettelijk vertegenwoordiger. U kunt uw vragen of bezwaren eventueel ook telefonisch of per e-mail voorleggen aan de therapeut. De therapeut kan meer informatie geven en/of de behandeling nogmaals uitleggen. Ook voor de therapeut is het belangrijk te weten dat er vragen zijn over de behandeling of dat er iets niet goed gegaan is.
  - Als u er met de zorgverlener niet uitkomt, kunt u contact opnemen met het NVPA ([www.NVPA.org](http://www.NVPA.org)). Op de homepage vindt u onder het kopje 'Voor Cliënten' het tabblad 'Een klacht indienen'. Hier vindt u welke verdere stappen er te nemen zijn. Het NVPA bespreekt met u de ontstane situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn. Dit alles is vertrouwelijk.
  - Alleen met uw toestemming stuurt het NVPA uw klacht vervolgens door naar de coördinator van de poule van onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Dat zijn allen professionals met wie u uw klacht kunt bespreken en van wie u een advies krijgt wat te doen met uw klacht. Zij adviseren ook over eventueel contact met het RBCZ.
- Wanneer u een klacht indient via het NVPA of de RBCZ, informeert u de zorgverlener te allen tijde vooraf.

20-05-2019