

## Klachtenregeling

### KLACHTENREGELING

Ondanks alle inzet kan het zijn dat je een klacht hebt. Wat natuurlijk ontzettend jammer is want ik streef ernaar om de best mogelijke zorg aan jou te leveren. Toch kan het zijn dat je ergens teleurgesteld of ontevreden over bent. Als dat helaas het geval is dan hoor ik dat heel graag van jou, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Ik zal er altijd alles aan doen om mijn kwaliteit te waarborgen en waar nodig voor de toekomst te verbeteren.

Ik communiceer op een zo duidelijk en transparant mogelijke manier en mijn voorkeur gaat er naar uit dat je direct contact met mij opneemt als je een negatieve ervaring beleefd. Dit kan mondeling tijdens onze afspraak, maar ook via mail en/of belcontact. Dit registreer ik als een **informele klacht**.

Het zou ontzettend jammer zijn als we er samen niet uitkomen! Mocht dit toch het geval zijn dan kun je een **formele klacht** indienen via het contactformulier wat op de website staat (in het kader van de wet wkkggz). Vermeld duidelijk je persoonlijke gegevens, de klacht, tegen wie en omschrijf de situatie. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De klacht wordt doorgestuurd naar de beroepen-organisatie NFG en in behandeling genomen door een klachten-functionaris. Na het verzenden van je bericht krijg je van mij een bevestiging van ontvangst via de mail. Als je na 24 uur nog niks van me hebt gehoord én er zit ook geen mail in de spam dan wil ik je vragen om mij te bellen.

Ik neem jouw klacht net zo serieus als mijn werk en streef ernaar om samen tot een oplossing te komen.