

Klachten en geschillen

1. Het eerste aanspreekpunt voor degene met een klacht is de therapeut.
2. De klacht wordt bij voorkeur schriftelijk aangeleverd.
3. De therapeut registreert de klacht op het klachtenformulier.
4. De therapeut zoekt samen met de klachtmelder naar een passende oplossing en noteert dit proces en de uitkomst daarvan op het klachtenformulier.
5. Indien de therapeut en de klachtmelder niet tot een onderlinge oplossing kunnen komen, kan de therapeut de klachtmelder verwijzen naar de NFG via <https://de-nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener/>
6. De uitkomst van de klachtenprocedure zal worden vastgelegd in het klachtenformulier en gecommuniceerd worden met de klachtmelder.
7. Klachten zullen worden gebruikt tijdens verbeteringsprocedures binnen de praktijk.