



## **KLACHTEN REGELING**

Het kan zijn dat u ondanks de zorgvuldigheid waarmee ik mijn behandelingen verricht toch een klacht hebt over mijn behandeling. Blijf daar niet mee zitten!

U kunt de volgende stappen ondernemen:

### **Stap 1**

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

### **Stap 2**

Komen we er samen niet uit, dan heeft u de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris (art. 13-17 wkkgz). De klachtenfunctionaris zal onderzoek doen naar uw klacht en u eventueel met het formuleren van de klacht assisteren. Deze klachtenfunctionaris werkt conform de klachtenregeling van mijn praktijk die te vinden is op de website van de VBAG. 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. Meer informatie op <https://vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen/>

### **Stap 3**

Bent u onverhoopt niet tevreden over de klachtenafhandeling door deze klachtenfunctionaris dan kunt u zich wenden tot de geschillencommissie (art. 18-23 Wkkgz). Deze informatie vindt u op [www.ki-net.nl](http://www.ki-net.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 een bindende uitspraak.