

# Klachtenregeling

In mijn praktijk vind ik het belangrijk dat cliënten zich gehoord en zorgvuldig behandeld voelen. Toch kan het voorkomen dat je ontevreden bent over (een onderdeel van) de begeleiding of behandeling, of dat er iets is gebeurd dat niet goed voelt. Ik nodig je in dat geval uit om dit bespreekbaar te maken.

## Stap 1 – Bespreek je klacht met mij

Wanneer je een klacht hebt, vraag ik je om deze eerst met mij te bespreken. In veel gevallen kan een open gesprek leiden tot verduidelijking, herstel of een oplossing. Ik neem klachten serieus en ga hier zorgvuldig en respectvol mee om.

Je kunt je klacht mondeling of schriftelijk bij mij kenbaar maken.

## Stap 2 – Klachtenregeling via NFG

Als het bespreken van je klacht met mij niet tot een oplossing leidt, kun je gebruik maken van de onafhankelijke klachtenregeling van de **Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG)**, waarbij mijn praktijk is aangesloten.

De NFG biedt een erkende klachten- en geschillenregeling die voldoet aan de eisen van de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

Via de NFG kun je:

- je klacht laten behandelen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- ondersteuning krijgen bij het formuleren van je klacht
- begeleiding ontvangen in het zoeken naar een passende oplossing

## Stap 3 – Geschillencommissie

Wanneer ook de klachtenprocedure via de NFG niet tot een oplossing leidt, is het mogelijk om je klacht voor te leggen aan de onafhankelijke geschillencommissie waarbij de NFG is aangesloten. Deze commissie kan een bindende uitspraak doen.

## Contact en informatie

Meer informatie over de klachtenregeling, de procedure en de contactgegevens van de NFG vind je op de website van de NFG:

<https://www.de-nfg.nl>

Je kunt daar ook direct lezen hoe je een klacht kunt indienen en welke stappen daarbij worden gevolgd.

## Tot slot

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor je behandeling of begeleiding. Ik zie klachten als een mogelijkheid om te leren, te reflecteren en de kwaliteit van mijn werk te blijven verbeteren.

