



## **Een klacht?**

U heeft een klacht, dat is vervelend en die moet opgelost worden.

Graag ga ik met u in gesprek over uw klacht om te kijken of wij samen een oplossing kunnen vinden. Vindt u het lastig om het bespreekbaar te maken dan kunt u er ook voor kiezen om het schriftelijk te doen. Uiteraard gaan we daarna samen in gesprek om te kijken of we de klacht kunnen oplossen.

Lukt het niet om er samen uit te komen dan ben ik via mijn beroepsvereniging NVST aangesloten bij een klachtenfunctionaris (Quasir) en bij een geschillencommissie (Stichting Zorggeschil).

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en ondersteunt u bij het formuleren van uw klacht en het onderzoeken van een oplossing. Uw therapeut wordt op de hoogte gesteld van het inschakelen van de klachtenfunctionaris.

Indien samen met de klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden, kunt u terecht bij de geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het inschakelen hiervan. Een geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

## **Het stappenplan bij een klacht:**

1. ga in gesprek met uw therapeut;
2. indien stap 1 geen oplossing biedt, kunt u de klachtenfunctionaris van Quasir inschakelen via [administratie@nvst.nl](mailto:administratie@nvst.nl) ;
3. indien stap 2 geen oplossing biedt kunt u Stichting Zorggeschil inschakelen, dit gaat via de klachtenfunctionaris.