

# Klachtenprocedure Praktijk voor Energie en Beweging

## Heeft u een klacht?

Het kan zijn dat u ondanks de zorgvuldigheid waarmee ik mijn behandelingen verricht toch een klacht heeft over mijn behandeling. In dat geval kunt u het volgende doen:

### Stap 1



Ik stel het op prijs dat u z.s.m. contact met mij opneemt. Ik ga ervan uit dat we 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 wij er samen niet uit, dan heeft u de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris die bereikbaar is onder: [klachten@nibig.nl](mailto:klachten@nibig.nl). De klachtenfunctionaris zal onderzoek doen naar uw klacht en u eventueel met het formuleren van de klacht assisteren. Deze klachtenfunctionaris werkt conform de uitgangspunten van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

Hij 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.

### 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) waarbij ik ben aangesloten: Commissie Zorgklacht en Geschil NIBIG. De geschillencommissie voorkomt dat de weg naar de rechter moet worden bewandeld maar volgt wel een juridische procedure volgens de Wkkgz. De geschillencommissie doet bindende uitspraken over het gerezen probleem.

