

Klachtenprocedure

Stap 1: Bespreek (zo mogelijk) eerst uw klacht met de zorgverlener.

Omdat veel klachten gaan over communicatie en bejegening, lossen veel klachten hier al op.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing? Ga dan naar **Stap 2**

Stap 2: U heeft geen oplossing kunnen vinden. Dan meldt u uw klacht bij de contactpersoon klachtafhandeling van de NFG.

Zijn gegevens zijn:

Dhr. Theo Splinter
tel: 06-46160403
vertrouwenspersoon@de-nfg.nl

De **contactpersoon klacht-behandeling** helpt u de klacht te verhelderen en ondersteunt u – op basis van een helder stappenplan – en onderzoekt de opties om tot een vergelijk te komen tussen u en uw zorgverlener. Daartoe zijn verschillende mogelijkheden.

Mogelijk betekent dit opnieuw contact met de zorgverlener.

Het kan ook betekenen dat de klacht wordt doorgezet naar een van de onafhankelijke klachten-functionarissen (**Stap 3**)

Stap 3: U wilt gebruik maken van een onafhankelijke klachten-functionaris?

De **contactpersoon klacht-behandeling** zorgt samen met u voor een heldere klacht-formulering en geeft deze informatie - in een beveiligde omgeving - door aan de onafhankelijke klachten-functionaris. Doel van deze stap is het vinden van een mogelijk vergelijk, volgens een goedgekeurde klachtenprocedure. Meestal lukt dit.

Lukt dit niet dan kunt u de klacht inbrengen bij de onafhankelijke Geschillencommissie

Stap 4: U wilt uw klacht door de Geschillencommissie laten behandelen?

- Als de klachtenprocedure (moet altijd eerst) geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd, kunt u bij de onafhankelijke [Geschillencommissie Complementaire zorg](#) - waar de zorgverlener (verplicht) bij is aangesloten - een Geschil indienen.
- De Geschillencommissie kijkt of de klacht [ontvankelijk](#) is; laat ruimte voor een schikking en doet waar gewenst een bindende uitspraak.
- Een eventuele stap daarna naar de rechter leidt tot toetsing van het werk van de Geschillencommissie. Geen nieuw proces.