

Klachtenprocedure

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Praktijk voor speltherapie De Rotonde haar optreden of iets uit de sessies. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Praktijk voor speltherapie De Rotonde. Wat kun je vervolgens doen?

De klachtenregeling van Praktijk voor speltherapie De Rotonde bestaat uit 3 opeenvolgende fases

1. Er samen uit komen
2. Klachtenfunctionaris
3. Geschillencommissie

1. Er samen uitkomen

Bespreek uw onvrede met uw behandelaar. In de meeste gevallen kan dit verhelderend zijn en volgt er op natuurlijke wijze een oplossing.

2. NIBIG, Klachtenfunctionaris en Wkkgz

Als het niet lukt om er samen uit te komen, of u kunt om dringende reden uw onvrede niet bespreekbaar maken. Wat dan te doen? Dan kun je contact opnemen met de NIBIG

Op de contactpagina van het NIBIG kun je je gegevens invullen in een contactformulier of een belafpraak maken; middels het gele balkje helemaal links onder op de pagina.

Praktijk voor speltherapie De Rotonde is aangesloten bij de NIBIG en geregistreerd voor de Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Dat betekent dat de speltherapeut beschikt over een klachtenprocedure (art.13 wkkgz) en op afroep beschikt over een klachtenfunctionaris. (art.15 Wkkgz).

De Wkkgz versterkt de positie van de cliënt en brengt het werk van de zorgverleners in de complementaire zorg onder het toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. ([IG&J](#))

Met behulp van een klachtenfunctionaris kunt u alsnog het gesprek aangaan. Uitgangspunt van een dergelijk gesprek is dat de oorzaak van uw onvrede over de zorg zo goed mogelijk wordt weggenomen en dat dit uiteindelijk leidt tot kwalitatief betere zorg.

Meestal lukt het wel om met een klachtenfunctionaris naar ieders tevredenheid afspraken te maken. Lukt dat niet dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van het NIBIG.

3. Geschillencommissie

De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Meer informatie vindt u via de website van het [NIBIG](#).