

Klachtenregeling – Praktijk Kiki Kemp

In mijn praktijk doe ik mijn uiterste best om zorg en begeleiding te bieden die aansluiten bij wat jij nodig hebt. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Hieronder lees je hoe je een klacht kunt melden en welke stappen je kunt zetten.

1. Bespreek de klacht eerst met mij

Als je een klacht hebt, nodig ik je uit om dit eerst rechtstreeks met mij te bespreken. Vaak kunnen we in een persoonlijk gesprek verhelderen wat er is gebeurd en samen tot een passende oplossing komen.

Je kunt contact opnemen via:

E-mail: kiki@kikikemp.nl

Telefoon: 06-51386576

Ik reageer binnen **5 werkdagen**.

2. Onafhankelijke klachtenfunctionaris (NFG)

Kom je er met mij niet uit? Dan kun je je klacht indienen bij de **onafhankelijke klachtenfunctionaris** van de **Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG)**, waarbij ik ben aangesloten.

De klachtenfunctionaris:

- helpt je om je klacht helder te formuleren;
- bemiddelt tussen jou en mij;
- probeert samen met beide partijen een oplossing te bereiken.

Deze ondersteuning is **kosteloos** en valt onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Meer informatie vind je op:

www.de-nfg.nl

3. Geschillencommissie – Stichting Zorggeschil

Leidt de bemiddeling niet tot een oplossing of voel je je onvoldoende gehoord? Dan kun je gebruikmaken van de onafhankelijke **geschillencommissie**:

Stichting Zorggeschil.

De geschillencommissie:

- doet een **bindende uitspraak** over het geschil;
- kan een eventuele schadeclaim beoordelen.

Kijk voor meer informatie op:

www.zorggeschil.nl

4. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden **volledig vertrouwelijk** behandeld. Alleen betrokken partijen worden geïnformeerd.

5. Aansluitingen

Praktijk Kiki Kemp is aangesloten bij:

- **NFG – Nederlandse Federatie Gezondheidszorg**
- **Stichting Zorggeschil** (geschillencommissie)

Hierdoor voldoet mijn praktijk aan de eisen van de **Wkkgz**.