

# Klachtenprocedure

Praktijk Bijzonder probeert haar cliënten behandeling te bieden die zo goed mogelijk aansluit bij de situatie en de beste resultaten behaald. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de behandeling. Wanneer u een klacht wilt indienen grijpen wij de kans om hier van te leren en de kwaliteit van onze behandeling verder te verbeteren.

Onderstaande procedure helpt het proces van de behandeling van uw klacht te structureren.

## **1. Ontvangen en registreren van een klacht**

Wanneer u ontevreden bent of een klacht wilt indienen kunt u dit mondeling of schriftelijk bij iedere medewerker van Praktijk Bijzonder doen. De medewerker zal zorg dragen voor een goede registratie en afhandeling.

## **2. Behandelen van de klacht**

De medewerker die de klacht in ontvangst heeft genomen stelt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, een passende oplossing voor aan de cliënt. Wanneer dit niet mogelijk is zal de cliënt binnen vijf werkdagen op de hoogte gesteld worden van de ontvangst van de klacht en wordt een inschatting gemaakt van de verwachte behandelduur. Praktijk Bijzonder streeft er naar klachten binnen 3 weken af te ronden.

## **3. Registratie afhandeling klacht**

Wanneer een klacht naar tevredenheid is afgehandeld registreert de betrokken medewerker de oplossing en de datum van afhandeling.

## **Bezwaarmogelijkheden**

Wanneer bovenstaande procedure niet leidt tot een voor beide partijen positieve uitkomst kan binnen 1 maand een schriftelijk bezwaar worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, via [info@bijzonder.nu](mailto:info@bijzonder.nu). U wordt dan uitgenodigd uw bezwaar mondeling toe te lichten.

Wanneer ook bovenstaande bezwaarmogelijkheid voor u niet leidt tot een bevredigende uitkomst kunt u een beroep doen op de Geschillencommissie van FVB (<https://fvb.vaktherapie.nl/klachten>) of van NIBIG (<https://nibig-geschillencommissie.nl/contact/>).