

# U heeft een klacht: wat zijn de mogelijke stappen?

## Stap 1



## Stap 2



## Stap 3



## Stap 4

Stap 1: Bespreek (zo mogelijk) eerst uw onvrede met de therapeut.

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**.

U heeft geen oplossing kunnen vinden. Dan meldt u uw klacht bij de contactpersoon klachtbehandeling van de SBLP, via [contact-clienten@sblp.nl](mailto:contact-clienten@sblp.nl)

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

Mogelijk betekent dit opnieuw contact met de therapeut.

Het kan ook betekenen dat u een formele klacht wilt indienen. De klacht wordt dan doorgezet naar een Onafhankelijke Klachtenfunctionaris. (**Stap 3**)

U wilt gebruik maken van een Onafhankelijke Klachtenfunctionaris?

De contactpersoon klachtbehandeling zorgt samen met u voor een heldere klacht- formulering en stuurt de informatie - in een beveiligde omgeving - door aan de **Onafhankelijke Klachtenfunctionaris** van de instantie waarbij uw therapeut in het kader van de Wkkgz aangesloten is. (Deze instantie staat vermeld op de nota en/of op de website van de therapeut.)

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 waarbij uw therapeut is aangesloten. Hier zijn kosten aan verbonden. (**Stap 4**)

U wilt uw klacht door de Geschillencommissie laten behandelen?

Als de klachtenprocedure via de Klachtenfunctionaris (die moet altijd eerst gevolgd worden) geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd, kunt u een Geschil indienen bij de onafhankelijke [Geschillencommissie Complementaire zorg](#) waar de therapeut bij aangesloten is.

- 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.

**U en de zorgverlener**

**via Beroepsorganisatie SBLP**

**via Onafhankelijke Klachtenfunctionaris**

**via onafhankelijke Geschillencommissie**