

# klachten protocol

---

## Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over FeraSofie, Speltherapie Groningen. haar optreden of iets in de sessies. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door FeraSofie, Speltherapie Groningen. Wat kun je vervolgens doen?

De klachtenregeling van FeraSofie, Speltherapie Groningen bestaat uit 3 opeenvolgende fases

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

## 1. Er samen uitkomen

Bespreek jouw onvrede met Fera Russchen. In de meeste gevallen kan dit verhelderend zijn en volgt op natuurlijke wijze een oplossing. Neem eventueel je ouders of wettelijke vertegenwoordiger(s) mee.

## 2. NIBIG, Klachtenfunctionaris en Wkkgz

Als het niet lukt om er samen uit te komen, of je kunt om dringende reden jouw onvrede niet bespreekbaar maken. Wat 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 belafsprake maken; middels het gele balkje helemaal links onder op de pagina.

FeraSofie, Speltherapie Groningen is aangesloten bij de NIBIG en geregistreerd voor de Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Dat betekent dat Fera Russchen beschikt over een klachtenprocedure (art.13 wkkgz) en op afroep beschikt over een aanpassingsfunctionaris/ 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 aanpassingsfunctionaris/ klachtenfunctionaris kun je alsnog het gesprek durven aangaan. Uitgangspunt van een dergelijk gesprek is dat de oorzaak van jouw 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 aanpassingsfunctionaris/ klachtenfunctionaris naar ieders tevredenheid over e.a. afspraken te maken. Lukt dat niet dan kun je je 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. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van het [NIBIG](#).