

# Helena Dorsman | Praktijk voor Kunstzinnige Therapie

Soms gaat er toch iets mis en dan... is er een Klachtenregeling.

## **Heeft u problemen met mijn praktijkvoering**

Als u problemen hebt met mijn praktijkvoering, dan hoor ik dit graag en zal dit graag met u bespreken en oplossen.

## **Vragen over rekeningen**

Voor vragen over onze rekeningen en problemen met de financiële afwikkeling kunt u contact opnemen met mij.

## **Klachten**

Als u klachten hebt, dan sta ik daarvoor open. Ik hoop dat u mij dit dan laat weten, dan probeer ik dat in overleg met u op te lossen.

## **Klachtenregeling**

De volledige klachtenregeling kunt u bij mij opvragen. Deze is opgesteld op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg. Daarin staat hoe u een klacht kunt indienen en hoe deze wordt behandeld. Als u het niet eens bent met de uitkomst, kunt u een uitspraak vragen aan de onafhankelijke geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. Verdere informatie vindt u in de Klachtregeling.

## **Klachtenfunctionaris**

Als u het moeilijk vindt om zelf een klacht in te dienen, kan mijn klachtenfunctionaris mw. Gels Versteegh u bijstaan. Zij is onafhankelijk en kan u advies geven over het indienen van een klacht en bemiddelen. Zij heeft een geheimhoudingsplicht. U kunt haar in kantooruren bereiken per telefoon op 06-22103966 en per email via [klachtenfunctionarisnvaz@xs4all.nl](mailto:klachtenfunctionarisnvaz@xs4all.nl).