

# Klachtenprocedure

Uiteraard streef ik in alle samenwerking naar wederzijds begrip en het leveren van kwaliteit. Dat betekent dat als er iets gebeurt dat jij of ik niet prettig vinden, ik ervan uitga dat we in dialoog tot een wederzijds acceptabele oplossing komen. Mocht jij/ u desalniettemin reden zien om een klacht in te dienen, dan is dit de procedure.

Deze regeling is in aanvulling op art. 21 van de algemene voorwaarden (klachtplicht)

## **Artikel 1: Indienen van een klacht:**

De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend t.a.v. Marleen Kraaij – Dirkzwager, via [marleen@artsmg-advies.nl](mailto:marleen@artsmg-advies.nl)

## **Artikel 2: Behandeling van de klacht:**

1. Ik bevestig de ontvangst van de klacht binnen vier weken.
2. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stel ik je/ u in de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Van deze toelichting stel ik een verslag op en zend dit aan je/ u toe.
3. Is er meer tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan informeer ik je/ u binnen vier weken, waarbij ik het uitstel motiveer en aangeef wanneer ik verwacht uitsluitsel te geven.
4. Ik zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

## **Artikel 3: Uitspraak:**

1. Binnen acht weken na het behandelen van de klacht neem ik een beslissing over hoe de klacht af te ronden. Ik stuur je/u de beslissing per e-mail toe. Dit schrijven omvat tenminste mijn bevindingen, conclusies en wijze waarop ik de klacht wil afhandelen.
2. Indien jij/ u het niet eens bent met de uitspraak kan jij/u zich wenden tot de [LVSC klachtenprocedure](#) voor klachten gerelateerd aan supervisie en coaching en de [klachtenregeling van ZZP NL](#) voor zaken die vallen onder de Wkkgz.
3. Het oordeel van de Commissie voor Toetsing en Bemiddeling (CvTB, voorheen Vertrouwenscommissie); het College van Tuchtzaken (CvT) en de Geschillencommissie Stichting Zorggeschil is bindend. Eventuele consequenties handel ik binnen acht weken af.

## **Artikel 4: Afhandeling:**

Ik registreer de klachten en bewaar deze gedurende een periode van twee jaar.

## **Artikel 5: Ingangsdatum:**

Bovenstaande klachtenregeling in ingegaan op 16 mei 2023.