

Klachtenprocedure

U hebt een klacht. Wat nu?

Bespreek uw onvrede met uw therapeut

Gerda Post doet er alles aan om u op een goede en respectvolle manier hulp te bieden. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Het is belangrijk om uw onvrede telefonisch of via email kenbaar te maken. Gerda Post zal zo spoedig mogelijk antwoorden en proberen met een oplossing te komen.

Neem contact op met de beroepsvereniging het NVPA

Wilt of kunt u de onvrede niet met Gerda Post persoonlijk bespreken of bent u na een gesprek niet tot een bevredigend antwoord gekomen, dan kunt u contact opnemen met de beroepsvereniging het NVPA. Het NVPA bespreekt met u de ontstane situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn.

Indienen van een formele klacht

Wanneer u overgaat tot het indienen van een formele klacht, kunt u gebruik maken van een gratis klachtenfunctionaris van het NVPA. Deze ondersteunt u bij het formuleren van uw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Het NVPA maakt hierbij in de meeste gevallen gebruik van de poule van klachtenfunctionarissen van de SCAG. Uw klacht wordt binnen zes tot tien weken afgehandeld.

Geschillencommissie

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop uw onvrede of klacht is afgehandeld voor u onbevredigend is, kunt u zich wenden tot de Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg (OG-CG). De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over uw klacht.

Voor meer informatie zie ook de informatie op de website van het [NVPA](#) of in de [SCAG Cliëntfolder](#).