

## Klachten- en Geschillenregeling

Cliënten hebben, volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg uit 2015, een wettelijk recht om een klacht in te dienen over geleverde zorg en begeleiding.

Vanaf 01-01-2016 is de Wkkgz van kracht, deze wet verplicht dat iedere zorgaanbieder een onafhankelijke Klachtenfunctionaris heeft voor de informele afhandeling van cliënt klachten.

In het geval dat er een opdrachtgever is en cliënt via deze opdrachtgever in aanmerking is gekomen voor begeleiding of behandeling is de opdrachtgever in eerste instantie de klachten afhandelaar. Hier zijn afspraken over gemaakt in de offerte die voorafgaat aan ieder traject.

Heeft u een klacht of is er een geschil die niet op te lossen is/zijn via de opdrachtgever of bent u particulier aangemeld bij Balabanova, dan kunt u altijd terecht bij het onafhankelijke orgaan, het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Zie voor de klachtenprocedure onderstaande link:

<https://www.psynip.nl/het-nip/tuchtrecht-en-klachten/klachtprocedure/>

