

# Klachtenrapportage

**Periode:** 1 januari 2024 – 31 december 2024

**Naam praktijk/zorgaanbieder:** Anki van Woerkom (Psychosociale hulpverlening en adem coaching)

## 1. Inleiding

Deze klachtenrapportage is opgesteld ter verantwoording van de wijze waarop binnen mijn praktijk wordt omgegaan met klachten en signalen van cliënten. De rapportage heeft betrekking op de periode 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024. Het doel van de rapportage is het bevorderen van transparantie, kwaliteitsbewaking en het continu verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

## 2. Klachtenprocedure

Binnen mijn praktijk is een klachtenregeling van kracht, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Cliënten worden bij aanvang van de begeleiding geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht te bespreken of in te dienen. De klachtenprocedure staat ook beschreven in mijn handboek.

De klachtenprocedure is in het kort als volgt ingericht:

- Cliënten kunnen hun klacht in eerste instantie rechtstreeks bij mij kenbaar maken.
- Indien gewenst kan de klacht besproken worden met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Nederlandse Zorg Federatie (NFG).
- Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de erkende geschilleninstantie waarbij de praktijk is aangesloten.

De procedure is voor cliënten toegankelijk via mijn website en staat beschreven in mijn handboek. Desgewenst kunnen cliënten een klachtenformulier ontvangen van mij. Hierover worden cliënten bij aanvang van de begeleiding geïnformeerd.

## 3. Ontvangen klachten

In de verslagperiode (2024) zijn er **geen klachten ontvangen of geregistreerd**.

#### 4. Signalering en evaluatie

Hoewel er geen formele klachten zijn ingediend, is er wel structurele aandacht voor feedback. Er vinden regelmatig evaluaties plaats, waarin de cliënten de ruimte geboden worden om ervaringen te delen of verbeterpunten aan te dragen. Dit draagt bij aan het vroegtijdig signaleren van ontevredenheid. In 2024 zijn er **geen signalen of verbeterpunten** naar voren gekomen die hebben geleid tot aanpassing van beleid of werkwijze.

#### 5. Conclusie en voornemens

Er zijn in 2024 geen klachten geregistreerd. De klachtenregeling functioneert zoals bedoeld en cliënten worden actief geïnformeerd over de beschikbare mogelijkheden.

Voor de komende periode blijf ik inzetten op:

- Het laagdrempelig beschikbaar zijn voor vragen en opmerkingen.
- Het actief wijzen van cliënten op de klachtenprocedure.
- Het regelmatig evalueren van de geboden zorg, zodat verbeterpunten direct besproken kunnen worden.