Vitality by Kim
Orthomoleculaire therapie

Klachtenregeling

Versie november 2026

Ik wil dat je je bij mij gehoord en goed geholpen voelt. Gaat er toch iets mis of ben je ergens niet tevreden over, dan hoor ik dat graag. Hier lees je welke stappen je kunt zetten. Een klacht indienen is gratis en heeft geen nadelige gevolgen voor je begeleiding.

1 Voor wie en waarover

1. Deze regeling geldt voor klachten over de zorg en begeleiding van Vitality by Kim. Denk aan een advies, de manier waarop ik met je omga, je dossier, je privacy of een factuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door jou als cliënt, door je vertegenwoordiger of, na een overlijden, door een nabestaande.
3. Deze regeling volgt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Je kunt een klacht het beste zo snel mogelijk melden, zodat we alles nog goed kunnen nagaan.

2 Stap 1: praat met mij

Veel komt goed met een open gesprek. Bel of mail me, dan maken we snel tijd om het te bespreken. Je mag iemand meenemen. Dit is geen verplichting: wil je liever niet met mij praten, ga dan meteen naar stap 2 of 3.

E-mail	contact@vitalitybykim.nl
Telefoon	06 10131272

3 Stap 2: dien een schriftelijke klacht in

1. Stuur je klacht per e-mail of post naar mij. Je kunt het klachtenformulier achterin dit document gebruiken, maar een eigen tekst mag ook.
2. Noem in elk geval je naam en contactgegevens, waar je klacht over gaat, wanneer het gebeurde en wat je graag wilt bereiken.
3. Ik bevestig binnen 5 werkdagen dat ik je klacht heb ontvangen.
4. Ik neem je klacht serieus en bekijk die zorgvuldig. Je krijgt de kans om je verhaal toe te lichten.

4 Stap 3: hulp van de klachtenfunctionaris

1. Je kunt op elk moment een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Dit is gratis.
2. De klachtenfunctionaris luistert naar je, helpt je om je klacht op te schrijven, geeft informatie over je mogelijkheden en kan bemiddelen tussen jou en mij.

3 Je bereikt GAT, de geschilleninstantie waarbij ik via CAT Collectief ben aangesloten, via info@gatgeschillen.nl of het formulier op www.gatgeschillen.nl/ik-heb-een-klacht-wat-nu. De ambtelijk secretaris van GAT is daar je eerste aanspreekpunt. Die legt uit hoe de procedure werkt en helpt je om je klacht te formuleren.

5 Wanneer krijg je antwoord

1 Je krijgt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 6 weken na je schriftelijke klacht een schriftelijke reactie.

2 Daarin staat wat ik heb onderzocht, wat mijn oordeel is, welke afspraken of maatregelen eruit volgen en wanneer die klaar zijn.

3 Is meer tijd nodig, dan laat ik je dat vóór het einde van de 6 weken weten, met de reden. De termijn kan dan met maximaal 4 weken worden verlengd.

6 Stap 4: naar de geschilleninstantie

1 Ben je niet tevreden over de uitkomst, of kan redelijkerwijs niet van je worden gevraagd dat je je klacht eerst bij mij indient? Dan kun je je klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie: Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT), www.gatgeschillen.nl.

2 Je dient je klacht in met het formulier op www.gatgeschillen.nl/ik-heb-een-klacht-wat-nu. Daarin noem je ook wanneer je je klacht bij mij hebt gemeld en wat mijn reactie was.

3 De geschillencommissie organiseert een zitting waarbij jij en ik aanwezig zijn. De voorzitter doet daarna een bindende uitspraak.

4 Via deze route kun je ook een schadevergoeding vragen, tot maximaal €25.000.

5 In het reglement op de website van GAT lees je welke termijnen gelden en of er kosten aan verbonden zijn.

7 Andere mogelijkheden

Je kunt een signaal over de kwaliteit van zorg ook melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Bij een klacht over privacy kun je terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In plaats van naar de geschillencommissie kun je ook naar de rechter. Kies je voor de geschillencommissie, dan accepteer je de bindende uitspraak.

8 Vertrouwelijkheid

1 Ik behandel je klacht vertrouwelijk. Alleen de mensen die betrokken zijn bij de afhandeling krijgen de informatie die zij nodig hebben.

2 Stukken over je klacht bewaar ik apart van je dossier, tot 2 jaar na de afhandeling. In je dossier noteer ik alleen dat er een klacht is geweest en welke afspraken we maakten.

3 Ik leer graag van wat er misging. Daarom kijk ik na elke klacht wat ik kan verbeteren.

Klachtenformulier

Stuur dit formulier naar contact@vitalitybykim.nl, of per post naar Vitality by Kim, Martinus Nijhoffstraat 38, 2042 NW Zandvoort.

Naam _____

E-mail of telefoon _____

Datum van vandaag _____

Wanneer gebeurde het? _____

Waar gaat je klacht over?

_____

_____

_____

_____

Wat zou je graag willen als uitkomst?

_____

_____

_____

Handtekening (alleen op papier) _____