

Beroepsvereniging



First-step vindt kwaliteit erg belangrijk en is daarom aangesloten bij de [Vereniging Integrale Vitaliteitkunde \(VIV\)](#). Heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een geschillencommissie. Hieronder vindt u meer informatie.

Klachtenregeling

First-step voert haar werk zo goed mogelijk uit. Mocht u toch niet tevreden zijn dan kunt u een klacht indienen. Hierbij worden de volgende stappen gevolgd:

1. Een klacht wordt in eerste instantie bespreekbaar gemaakt door cliënt bij First-step. Deze klacht dient u schriftelijk in te dienen. First-step zal deze klacht vertrouwelijk in behandeling nemen en binnen 2 werkdagen contact met u opnemen en de klacht in behandeling nemen. Uiterlijk binnen 2 weken heeft First-step de klacht met u besproken. Klachten worden geregistreerd en 2 jaar bewaard.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt dan komt de Klachtfunctionaris in actie ter bemiddeling. Hiervoor kunt u [contact](#) opnemen met de beroepsvereniging VIV Nederland.
3. Indien de Klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen dan is er de mogelijkheid om van de klacht een geschil te maken. Dat geschil wordt aan de Geschillencommissie voorgelegd.
4. Indien de klacht bestemd blijkt voor de tuchtrechter dan treedt het reglement voor [tuchtrecht](#) in werking.

Geschillencommissie

Als lid van de Vereniging Integrale Vitaliteitkunde beschikt First-step over een aansluiting bij een geschillencommissie waardoor First-step tegemoet komt aan de eis zoals deze door de WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten, geschillen en zorg) verplicht wordt gesteld.

Hier vind je het reglement behorende bij de [Geschillencommissie](#)