

Klachten reglement

Vanaf 1 januari 2017 is ook voor complementair werkende artsen en therapeuten de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) van kracht.

Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is een zorgaanbieder de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een patiënt/cliënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal zes weken. Voor alle partijen heeft het de voorkeur om als therapeut en klager samen het gerezen probleem te bespreken en op te lossen. Komt u er samen niet uit of is communicatie niet meer mogelijk dan kan na deze eerste periode de Klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

Klachtenfunctionaris

Dus heeft u een klacht over een behandeling of over uw behandelaar en lukt het niet die samen met de behandelaar op te lossen, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de van vereniging waarbij uw behandelaar is aangesloten(VBAG). Het secretariaat kan uw gegevens doorgeven aan de klachtenfunctionaris om contact met u op te nemen. De klachtenfunctionaris kan u helpen uw klacht te formuleren. Soms is het al voldoende dat u uw verhaal kunt vertellen en ziet u af van verdere actie. Soms kan er bemiddeld worden en maakt men met u een afspraak over de vervolgstappen.

Tuchtcollege en Inspectie Gezondheidszorg (IGZ)

Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachtenfunctionaris u naar het tuchtcollege van de vereniging (TCZ) waarbij uw behandelaar is aangesloten. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt ernstige klachten en kan indien nodig de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen. In zeer ernstige gevallen kan de klachtenfunctionaris direct melding naar de IGZ doen.

Klachten omgang persoonsgegevens

Klachten omtrent de omgang met uw persoonsgegevens kunt u doorgeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens