

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 van de VBAG is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00u en 12.00u op nummer 040-2838988. Op andere tijden en wanneer alle lijnen bezet zijn, is het mogelijk het antwoordapparaat in te spreken. U kunt ook een mail sturen naar secretariaat@vbag.nl. 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 en eventueel te bemiddelen.

Als u de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop de onvrede of klacht is afgehandeld onbevredigend vindt, kunt u zich wenden tot de Geschilleninstantie Zorggeschil van Quasir.

Deze geschilleninstantie is onafhankelijk van alle partijen en heeft een speciale geschillencommissie die gespecialiseerd is in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over de klacht (geschil) is bindend, zowel voor de cliënt als de therapeut.

Zie voor het actuele klachtenreglement en bijbehorende werkwijze www.quasir.nl/klachtenbehandeling.

Zie voor het actuele geschillenreglement en bijbehorende werkwijze www.quasir.nl/geschilleninstantie.

Als er sprake is van een ernstige klacht dan kan de klachtenfunctionaris adviseren om de klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (zie voor de actuele regeling van het tuchtrecht www.TCZ.nu), bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of een civiel rechter.

Bij een klacht wijst ik u erop dat er de mogelijkheid van cliëntenbelangenbehartiging is door stichting Netwerk Client-en-Raad Zorg (NCZ).

Klachten omgang persoonsgegevens

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