

WKKGZ

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) worden gesteld. Uiteraard voldoet mijn praktijk aan deze eisen.

Natuurlijk kan het gebeuren dat je een klacht hebt over de door mij geboden zorg. In dat geval wil ik je vragen deze klacht rechtstreeks met mij te bespreken. Meestal lost een goed gesprek samen de klacht of je onvrede op, ik ben niet de moeilijkste 😊

Als we er samen toch niet uitkomen

Voel je je toch niet in staat jouw klacht te bespreken met mij, of laat de situatie dit niet toe of komen we er samen niet uit? Dan kun je kosteloos de klachtenfunctionaris inschakelen. Deze ondersteund je bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen wordt er gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor jouw klacht. Jouw klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. Ik heb er dan wel recht op om dit te weten en wordt op de hoogte gesteld.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk

Inzet klachtenfunctionaris

Om de klachtenfunctionaris in te zetten, neem contact op met het secretariaat van de VBAG**. Zij laten de klachtenfunctionaris vervolgens contact met jou opnemen.

Geschillencommissie: bindende uitspraak

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop jouw onvrede of klacht is afgehandeld voor jou onbevredigend is, dan kun je je wenden tot de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over jouw klacht (geschil) is bindend, zowel voor jou als ikzelf. Soms kan de commissie besluiten een schadevergoeding toe te kennen.

Kosten

Om een geschil in te dienen bij de geschillencommissie moet je wel voor betalen. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over uw klacht.

Op www.zorggeschil.nl vindt u meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen.

Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen over zaken omtrent de behandeling van mij. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de behandeling of de manier waarop je je bejegend bent, of over een onjuiste beoordeling van mij, schade die door de behandeling is ontstaan of over beschadigde/vermiste eigendommen.

TCZ

Als er sprake is van een ernstige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren om jouw klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ), Postbus 297, 4700 AG Roosendaal, telefoonnummer 0165 - 567 014, bij de Inspectie van de Volksgezondheid of een civiel rechter. Het TCZ bestaat uit het College van Toezicht en het College van Beroep.

Tuchtrecht Complementaire Zorg

Beroepsbeoefenaren die zijn ingeschreven in het RBCZ-register vallen onder het tuchtrecht, dat verzorgd wordt door het TCZ.

** 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.