

Klachten

U heeft een klacht. Wat nu?

Als VBAG-zorgverleners ben ik aangesloten bij een geschillencommissie. Ik doe er alles aan om u op een goede en respectvolle manier hulp te bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent.

Het is belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met mij therapeut te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komen we er samen uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u anders wilt. Is het moeilijk uw onvrede mondeling te uiten? Probeer het uw therapeut dan schriftelijk voor te leggen. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen.

Meestal lost een goed gesprek met uw therapeut uw onvrede of klacht op

Als u er samen niet uitkomt

Voelt u zich niet in staat uw onvrede of klacht te bespreken met uw therapeut, laat de situatie dit niet toe of komt u er samen niet uit? Dan kunt u kosteloos de klachtenfunctionaris inschakelen. Deze ondersteunt u bij het formuleren van uw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen met u wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor uw klacht. Uw klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. De therapeut om wie het gaat, heeft er recht op om dit te weten en wordt op de hoogte gesteld.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk

Inzet klachtenfunctionaris

Conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg ([Wkkgz](#)) is elke zorgaanbieder verplicht zijn cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van VBAG is werkzaam bij Quasir. Quasir is het expertisecentrum voor klachtenmanagement in de zorg- en welzijnssector.

Als je er samen niet uitkomt kan je contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir via email (bemiddeling@quasir.nl) t.a.v. coördinator klachtenbemiddeling) of per telefoon 06 4844 5538.

Geschillencommissie: bindende uitspraak

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

Kosten

Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 50. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over uw klacht.

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

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over zaken omtrent de behandeling die u van uw therapeut krijgt of kreeg. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de behandeling of de manier waarop u bent bejegend. Maar ook over een onjuiste beoordeling van de therapeut, 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 u adviseren om uw 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.

Heeft u een klacht en komt u er met uw zorgverlener niet uit? Neem contact op met de 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. Voor meer informatie kunt u kijken op <https://vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen/>.