

Massage in Bedrijf Berna Meppelink

Tarthorst 677- 679, 6708 HX Wageningen • 06 41762754
info@massageinbedrijf.nl • KvK 09202145

KLACHT- EN TUCHTRECHT

U heeft een klacht. Wat nu?

Alle NVST-zorgverleners zijn aangesloten bij een klachtenfunctionaris (Quasir) en een geschillencommissie (St. Zorggeschil). Ze doen 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 zou goed zijn als u die onvrede met uw therapeut bespreekt. Maar soms lukt dat niet of helpt dit niet. Heeft u hulp nodig of is uw onvrede aanleiding om een klacht in te dienen, dan ondersteunen wij u hierbij. Onderstaand vindt u informatie over hoe dit in zijn werk gaat.

Het is belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met uw therapeut te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komt u 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

De klachtenfunctionaris kunt u bereiken via Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt Quasir bereiken op het algemene telefoonnummer: 0561 618711 of op het rechtstreekse nummer van de klachtenfunctionaris: 06-48 44 55 38. Ook kunt u ervoor kiezen om een mail te sturen, deze kan verzonden worden naar: bemiddeling@quasir.nl

De klachtenfunctionaris kan u op de hoogte brengen van de mogelijkheden die u heeft voor uw situatie.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. De klachtenfunctionaris probeert u en de betrokkene d.m.v. bemiddeling, hoor en wederhoor bij elkaar te brengen. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Geschillencommissie (St. Zorggeschil): 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 (St. Zorggeschil). 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.