

Klachtenregeling

Bij het verlenen van goede zorg past een goede omgang met signalen van onvrede over de zorg of de diensten. Als VBAG therapeute ben ik op grond van de WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten, en geschillen zorg), verplicht een klachtenregeling te treffen voor mijn cliënten. Dit wordt geregeld via mijn beroepsvereniging VBAG.

De VBAG heeft een klachtenreglement opgesteld waarin de algemene regels van de VBAG voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten staan beschreven.

JE HEBT EEN KLACHT. WAT NU?

Iedere VBAG-therapeut doet er alles aan om jou op een goede en respectvolle manier zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Maak deze kwestie dan kenbaar aan je therapeut. Misschien is er sprake van een misverstand en kom je er samen uit als je datgene bespreekt waarover je ontevreden bent of aangeeft wat je anders wilt. Is het moeilijk je ongenoegen mondeling te uiten? Probeer het je therapeut dan schriftelijk voor te leggen. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten. Meestal lost een goed gesprek met je therapeut jouw onvrede of klacht op.

ALS JE ER NIET SAMEN UITKOMT.

Voel je je niet in staat de kwestie te bespreken met je therapeut, laat de situatie dit niet toe of kom je er samen niet uit? Dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Deze ondersteunt je onder andere bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en kan eventueel optreden als bemiddelaar.

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 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 de therapeut.

Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 50. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over jouw klacht. Op zorggeschil.nl vindt je meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.

Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)

Is er sprake van een tuchtwaardige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren om je klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ).

Uiteraard kun je ook altijd contact opnemen met het secretariaat van VBAG via e-mail secretariaat@vbag.nl of per telefoon 040 283 8988 (werkdagen 09.00 – 12.00 uur).