

Je hebt een klacht. Waar kan je terecht?

Wkkgz Klachtenregeling (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)

Je hebt een klacht, wat nu?

Helaas komt het soms voor dat jij als cliënt niet tevreden bent over een ontvangen dienst en mogelijk een melding wil doen of een klacht wil indienen. Het zou fijn zijn als je de kwestie eerst met mij als behandelaar bespreekt. Misschien is er sprake van een misverstand en komen we er samen uit als je kenbaar maakt waarover je ontevreden bent of wat je anders had willen zien. Is het moeilijk je ongenoegen mondeling te uiten? Probeer het 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 jouw onvrede of klacht op.

Wat als we er samen niet uitkomen?

Voel je je niet in staat de kwestie met mij te bespreken, laat de situatie dit niet toe of komen we er samen niet uit? Dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Als jouw behandelende therapeut, heb ik het recht dit te weten en word ik hiervan op de hoogte gesteld.

Klachtenfunctionaris, Geschillencommissie en Tuchtrect

Via mijn beroepsvereniging NVPA (www.NVPA.org) waar ik als therapeut ben aangesloten kan je een onafhankelijke klachtenfunctionaris raadplegen, zie hierbij de link voor meer informatie:

<https://nvpa.org/content/een-klacht-indienen-1>

Hier vindt je ook de klachtenprocedure onderaan de site.

Daarnaast sta ik ingeschreven in het RBCZ-register wat inhoudt dat ik onder het tuchtrect valt.

Onafhankelijke Klachtenfunctionaris Wanneer een klachtenfunctionaris?

Bij klachten/meldingen welke te maken hebben met bijvoorbeeld onvoldoende/onjuiste zorgverlening, ongewenste beëindiging zorgverlening, schade door de behandeling/therapie, ontevredenheid over bejegening of nazorg.

Mogelijke maatregel(en)

De klachtenfunctionaris kan geen maatregel opleggen, maar helpt jou als cliënt zowel om de klacht te formuleren als bij de bespreking met mij als jouw therapeut.

- Indien je een klacht hebt, probeer dit dan altijd eerst met mij te bespreken. Mogelijk komen we hier samen al uit.
- Mocht dit gesprek niet hebben opgeleverd wat je wenst, of is een dergelijk gesprek om motiverende redenen niet (meer) mogelijk, dan kunt je contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van NVPA.
- Deze klachtenfunctionaris zal je helpen om jouw klacht goed te formuleren en vervolgens in gesprek te gaan met mij als jouw therapeut.

Je kunt als cliënt bij de beroepsvereniging NVPA waar ik lid van ben, melden dat je een klacht hebt. De contactpersoon klachten van de NVPA beroepsvereniging zal deze klacht doorzetten naar de coördinator klachtenfunctionarissen SCAG. Deze zet een klachtenfunctionaris in, die jou als cliënt eerst ondersteunt bij het formuleren van de klacht en nagaat wat jij als cliënt met de klacht wilt. Vervolgens neemt de klachtenfunctionaris, mits jij als cliënt hiermee instemt, met mij als behandelaar contact op en onderzoekt met mij de

behandelaar en jou als cliënt mogelijke oplossingen. De klacht wordt binnen zes weken met een mogelijke uitloop van vier weken afgehandeld.

Geschillencommissie

Wanneer de Geschillencommissie?

Als het niet lukt om tot een oplossing te komen die voor jou als cliënt bevredigend is, kan jij als cliënt je op grond van de Wkkgz wenden tot een erkende geschillencommissie. Ik ben als zorgverlener aangesloten bij de SCAG waar jij als cliënt vanaf 1 januari 2021 je hiervoor kunt wenden tot de Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg, OG-CG. Deze onafhankelijke commissie is tezamen met de cliënten/patiëntenorganisatie Zorgbelang Inclusief door de SCAG opgericht. Meer informatie op www.scag.nl

TCZ – Tuchtrect

Wanneer de Tuchtrect?

Tuchtrect gaat over onzorgvuldig of ongepast handelen van de therapeut. Denk hierbij aan het schenden van beroepsgeheim, onjuiste informatievoorziening naar cliënt(en) of media en/of onzedelijke gedragingen van de therapeut in woord of daad.

Mogelijke maatregel(en)

De TCZ is het Tuchtrect Complementaire Zorg, welke maatregelen kan opleggen aan de therapeut. Denk hierbij aan een waarschuwing, een officiële berisping, schorsing of zelfs schrappen uit het register.

De klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

Van de klager:

- Naam
- Het correspondentieadres en zo mogelijk het e-mailadres
- Het telefoonnummer
- De dagtekening
- De handtekening

Over de klacht:

- Een omschrijving van de gedraging of behandeling waartegen de klager bezwaar maakt
- De naam van de therapeut
- Werkadres/ Woonadres van de therapeut waartegen de klacht wordt ingediend
- De vermelding dat de therapeut bij de NVPA is aangesloten.