Je hebt een klacht, wat nu?

Alle VBAG-zorgverleners zijn aangesloten bij een geschillencommissie. Ze doen er alles aan om jou op een goede en respectvolle manier hulp te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Het zou goed zijn als je de kwestie eerst met je therapeut bespreekt. Misschien is er sprake van een misverstand en kom je er samen uit als je kenbaar maakt waarover je ontevreden bent of 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 en het probleem de wereld uit te helpen. Meestal lost een goed gesprek met je therapeut jouw onvrede of klacht op.

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

Als jullie er samen niet uitkomen

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 bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen met jou wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor jouw klacht. Je 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. Heb je hulp nodig of is de kwestie aanleiding om een klacht in te dienen, neem dan contact op met Quasir. E-mail: bemiddeling@quasir.nl of telefonisch: 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. 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 jouw klacht. Op zorggeschil.nl vind je meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.

Waarover kun je een klacht indienen?

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

Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)

Beroepsbeoefenaren die zijn ingeschreven in het RBCZ-register vallen onder het tuchtrecht, dat verzorgd wordt door het TCZ. Als er sprake is van een ernstige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren om je 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.

Je kunt ook contact opnemen met het secretariaat van de VBAG. Het secretariaat is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00 uur en 12.00 uur op telefoonnummer 040 283 8988. Op andere tijden en wanneer alle lijnen bezet zijn, is het mogelijk het antwoordapparaat in te spreken. Je kunt ook een e-mail sturen naar secretariaat@vbag.nl.