

## **Klacht- en tuchtrecht**

Als VBAG-geregistreerd natuurgeneeskundig therapeut ben ik vanuit de wet WKKGZ verplicht aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Quasir en geschilleninstantie Zorggeschil welke door het ministerie van VWS zijn goedgekeurd. Bovendien sta ik ingeschreven in het TCZ/RBCZ register.

Onderstaand ziet u de route die cliënten kunnen bewandelen bij klachten, geschillen of als er vragen zijn.

### **Onafhankelijke Klachtenfunctionaris (via [Quasir](#))**

#### **Wanneer klachtenfunctionaris**

Bij klachten 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 de cliënt zowel om de klacht te formuleren als bij de bespreking met de betreffende therapeut.

- Indien u een klacht heeft, probeer dit dan altijd eerst met de betreffende therapeut te bespreken. Mogelijk komt u hier samen al uit.
- Mocht dit gesprek niet hebben opgeleverd wat u wenst, of is een dergelijk gesprek om motiverende redenen niet (meer) mogelijk, dan kunt u contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.
- Deze klachtenfunctionaris zal u helpen om uw klacht goed te formuleren en vervolgens in gesprek te gaan met de betreffende therapeut.

### **Geschilleninstantie (via geschilleninstantie [Zorggeschil](#))**

#### **Wanneer Geschillencommissie**

Indien uw klacht naar uw mening niet is opgelost na bemiddeling van de klachtenfunctionaris.

#### **Mogelijke maatregelen**

De geschillencommissie welke belast is met de zaak geeft een bindend advies, wat inhoud dat de uitspraak daadwerkelijk uitgevoerd moet worden.

Dit kan variëren van verplichte continuering van de behandeling tot een schadevergoeding.

- Blijkt de klachtenfunctionaris niet voldoende te zijn geweest en/of blijft u van mening dat de therapeut fouten heeft gemaakt, dan zal de klachtenfunctionaris u helpen om uw klacht bij de geschilleninstantie Zorggeschil neer te leggen.
- Zorggeschil is een onafhankelijke geschilleninstantie welke door het ministerie van VWS is goedgekeurd.
- De geschillencommissie heeft als voorzitter altijd een erkend jurist.
- Iedere therapeut van de VBAG valt overigens tevens onder het toezicht van IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg)