

## U heeft een klacht. Wat nu?

Alle VBAG-zorgverleners zijn aangesloten bij een geschillencommissie. 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. In deze folder 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

Om de klachtenfunctionaris in te zetten, neemt u contact op met het secretariaat van de VBAG. Zij laten de klachtenfunctionaris vervolgens contact met u opnemen.

### Geschillencommissie: 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. 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.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.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.

*Heeft u een klacht en komt u er met uw zorgverlener niet uit? Neem contact op met de VBAG!*

Het secretariaat van de VBAG is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00u en 12.00u op nummer 040-2838988. Op andere tijden en wanneer alle lijnen bezet zijn, is het mogelijk het antwoordapparaat in te spreken. U kunt ook een mail sturen naar [secretariaat@vbag.nl](mailto:secretariaat@vbag.nl).