

Klachtenprocedure

Wij stellen ons ten doel om de zorg voor u zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Wij doen daarvoor onze uiterste best en houden ons aan de Beroepscodes van onze beroepsverenigingen. Desondanks kan het voorkomen dat u ontevreden bent of een klacht heeft over de door ons geboden zorg.

Deze klachtenprocedure dient ervoor om u als cliënt te informeren over de mogelijkheden om uw ontevredenheid of klacht kenbaar te maken.

Wat te doen bij een klacht?

Kenbaar maken aan je haptotherapeut

Als je vragen hebt over de behandeling, ontevreden bent of een klacht in wilt dienen, dan kan je dit altijd aan je eigen haptotherapeut kenbaar maken. We kunnen in een gesprek dan samen komen tot duidelijkheid en hopelijk een bevredigende oplossing.

Vertrouwenspersoon

Wilt u een vertrouwenspersoon spreken, dan is ook dat mogelijk. Hij / zij heeft een luisterend oor en is in staat om je te helpen je ontevredenheid of klacht te verhelderen. U kunt hiervoor contact opnemen met het bureau van de beroepsvereniging:

Vertrouwenspersoon VVH: Bereikbaar op 020 488 7116 van ma t/m don van 09:00 tot 12:00 uur.

Vertrouwenspersoon NFG: Dhr. Theo Splinter, 06-46160403 / vertrouwenspersoon@de-nfg.nl

Klachtenfunctionaris

Kom je er niet uit met je haptotherapeut, dan kan je de (gratis) hulp inschakelen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de beroepsvereniging. Die helpt je verder en probeert jou klacht snel tot een goede oplossing te brengen. Hij / zij is onpartijdig, bemiddelt en geeft geen oordeel. Uw informatie wordt door haar vertrouwelijk behandeld. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgaanbieder het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek bevorderen en daarmee zal in de meeste gevallen een oplossing gevonden zijn.

Klachtenfunctionaris VVH: Mevrouw L. de Boon, 06 48445538 of bemiddeling@quasir.nl

Klachtenfunctionaris NFG: Voor adresgegevens van de klachtenfunctionaris kun je contact opnemen met het NFG-secretariaat via het mailadres info@de-nfg.nl

Geschilleninstantie

Soms zal een mediërend gesprek niet helpen. Je blijft ontevreden. Pas als na bemiddeling van de klachtenfunctionaris er geen passende oplossing is gekomen, dan is er sprake van een geschil. Je kan dan als cliënt de stap maken naar de geschillencommissie. Wij zijn via de beroepsvereniging

aangesloten bij twee geschilleninstanties. Deze geschilleninstanties zijn erkend door het ministerie van VWS in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg, afgekort Wkkgz.

VVH: Stichting Zorggeschil

NFG: Quasir (Meppel)

Tuchtrecht

Naast deze klachten- en geschillenregeling vallen wij ook onder tuchtrecht. De mogelijk volgende stap na de geschillencommissie zou kunnen zijn dat je terecht komt bij de Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie. Je klacht wordt door deze commissie beoordeeld en behandeld volgens de geldende maatschappelijke en medisch-juridische normen. De commissie onderzoekt uw klacht eerst en verklaart deze vervolgens gegrond of ongegrond.

Voor de behandeling van uw klacht bij de Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie wordt aan u vooraf een bedrag van € 115,00 in rekening gebracht (administratiekosten). Pas als dit bedrag is ontvangen, wordt de klacht in behandeling genomen. Indien de klacht als gegrond wordt beschouwd, wordt dit bedrag later aan u terugbetaald.

Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie

P/a DingemansVanderKind

Mr J. van der Pijl / secretaris

Sarphatistraat 9

1017 WS Amsterdam