



KLACHTENPROCEDURE

Iedere practitioner doet er alles aan om jou op een goede en respectvolle manier zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Maak deze kwestie dan kenbaar aan je practitioner. Misschien is er sprake van een misverstand en kom je er samen uit als je datgene bespreekt waarover je ontevreden bent of als je aangeeft wat je anders wilt.

Is het moeilijk je ongenoegen mondeling te uiten? Probeer het je practitioner dan schriftelijk voor te leggen. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten. Meestal lost een goed gesprek met je practitioner jouw onvrede of klacht op.

Als je er samen niet uitkomt

Voel je je niet in staat de kwestie te bespreken met je practitioner, laat de situatie dit niet toe of kom je er samen niet uit? Dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Deze ondersteunt je onder andere bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en kan eventueel optreden als bemiddelaar. Samen wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor de klacht. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. De practitioner heeft er recht op om dit te weten en wordt op de hoogte gesteld.

Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is elke zorgaanbieder verplicht cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van VBAG-therapeuten is werkzaam bij Quasir, het expertisecentrum voor klachtenmanagement in de zorg- en welzijnssector.

Als je er samen niet uitkomt kan je contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir via email: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. 'coördinator klachtenbemiddeling' of per telefoon 06-48 44 55 38.

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 integratieve zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over jouw klacht/geschil is bindend, zowel voor jou als de practitioner.

Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 50. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over jouw klacht. Op www.zorggeschil.nl vind je meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris van Quasir kan je hierbij helpen.



Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)

Is er sprake van een tuchtwaardige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren je klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ).

Uiteraard kun je ook altijd contact opnemen met het secretariaat van VBAG via e-mail: secretariaat@vbag.nl of per telefoon 040-283 89 88 op werkdagen van 09:00 - 12:00 uur.

BSR Body Wise is als practitioner aangesloten bij de VBAG, de beroepsvereniging en platform voor integratieve gezondheidszorg.

Met ingang van 01 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gesteld. BSR Body Wise voldoet aan deze eisen.

Tevens is Sacha van Iersel als BSR-practitioner ingeschreven in het Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ). RBCZ is het kwaliteitsregister in Nederland waar Hbo-opgeleide therapeuten zich kunnen registreren. Beroepsbeoefenaren die ingeschreven staan in het RBCZ-register en beroepsbeoefenaren die ingeschreven staan in het TCZ-register zijn onderhevig aan het tuchtrecht, dat verzorgd wordt door de Stichting Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ).



een vrije
zorgkeuze

