

## Klachten

### Heb je een klacht?

Als zorgverlener doe ik mijn best om iedereen op een goede en respectvolle manier hulp te bieden. Ondanks deze zorgvuldigheid zou het toch kunnen voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Neem in dat geval zo snel mogelijk contact met mij op, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Ik hecht er belang aan om te leren van mijn fouten en heb er dus alle belang bij dat u een klacht aankaart. U kunt mij zowel mondeling als schriftelijk benaderen.

### Wat als we er samen niet uit komen?

Als wij niet in staat zijn om er samen uit te komen, dan bestaat de mogelijkheid om kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Deze klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het formuleren van uw klacht en helpt u bij het zoeken naar oplossingen. Als u een klachtenfunctionaris inschakelt, word ik daarvan op de hoogte gesteld. De klacht wordt binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld.

**Voor ondersteuning bij uw klachtenbehandeling kunt u contact opnemen met Quasir. Dit is een expertisecentrum op gebied van klachten, calamiteiten en geschillen.**

E-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

Tel: +31 6 48 44 55 38

Levert de samenwerking met de klachtenfunctionaris nog steeds het ongewenste resultaat, dan kunt u zich melden tot de geschillencommissie. De geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en is gespecialiseerd in de complementaire zorg. De uitspraak van de geschillencommissie is voor beide partijen bindend. De kosten voor het inschakelen van de geschillencommissie zijn 50 euro. Binnen zes maanden wordt er een uitspraak gedaan over uw klacht. Meer informatie over het indienen van een geschil, vindt u op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

### Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)

Als lid van de beroepsvereniging VBAG ben ik opgenomen in het therapeutenregister RBCZ voor de registratie en certificering van artsen en therapeuten op HBO-niveau. Ingeschrevenen in het RBCZ-register vallen onder het tuchtrecht. Deze wordt verzorgd door het TCZ.

Bij het TCZ kunt u alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen (beroepscode) vallen.

E-mail: [klachten@tcz.nu](mailto:klachten@tcz.nu)

U kunt bij klachten ook contact opnemen met het secretariaat van beroepsvereniging VBAG.

E-mail: [secretariaat@vbag.nl](mailto:secretariaat@vbag.nl)

Tel: 040 283 89 88 (tussen 09:00 en 12:00)