

Informatiefolder Afhandeling klachten

voor patiënten van
zorgaanbieders aangesloten bij



Kwalitatief goede zorg

U heeft bewust gekozen voor een alternatieve of complementaire behandelmethode. Kiest u voor een zorgaanbieder die lid is van één van de beroepsorganisaties die is aangesloten bij de KAB, dan weet u dat u met een goed opgeleide zorgaanbieder te maken heeft.

Van een zorgaanbieder mag u verwachten dat hij of zij goede zorg levert. Het kan echter in de praktijk voorkomen, dat u toch ontevreden bent over de manier waarop u behandeld of bejegend bent. Dan biedt de klachtenregeling van de beroepsorganisaties Zhong en MBOG, opgezet volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) uitkomst.

Wkkgz

Sinds 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet heeft als doel dat een klacht op een effectieve en laagdrempelige wijze afgehandeld wordt.

Deze folder legt u uit welke procedure u kunt volgen indien u ontevreden bent over uw zorgaanbieder of diens behandeling.

Deze folder is gemaakt in samenwerking met de Nederlandse Patiënten Vereniging Acupunctuur (NPVA)



Wat doet u als u een klacht over uw zorgaanbieder heeft?

De beste oplossing is dat u uw klacht of probleem zelf met uw zorgaanbieder bespreekt en oplost. Ga in gesprek. Uw zorgaanbieder kunt u rechtstreeks benaderen en vragen om in een gesprek het probleem te bespreken.

Vindt u het lastig om alleen het gesprek met uw zorgaanbieder aan te gaan, dan is in de Wkkgz bepaald dat de zorgaanbieder u op een laagdrempelige manier toegang moet bieden tot een klachtenfunctionaris. Deze biedt u op uw verzoek gratis advies met betrekking tot

- adviseren op het gebied van het indienen van een klacht en/ of
- bijstaan bij het formuleren van de klacht en/ of
- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

De zorgaanbieder waarborgt dat deze klachtenfunctionaris zijn functie als bemiddelaar onafhankelijk en objectief kan uitvoeren en een klacht wordt dan ook zorgvuldig onderzocht.

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor zowel voor als klager als voor de zorgaanbieder bevredigende oplossing. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Informatie over hoe klachtenfunctionaris te bereiken kunt u vinden op website of via secretariaat van de beroepsvereniging.

De zorgaanbieder doet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven:

- Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid
- Welke beslissing de zorgaanbieder over, en naar aanleiding waarvan, de klacht heeft genomen
- Binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de genoemde termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Wat doet u als u er toch niet uitkomt?

Komt u er met uw zorgaanbieder niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschilleninstantie KAB of de Stichting Tucht recht Complementaire Zorg (TCZ).



U dient uw klacht schriftelijk in te dienen. De procedure is te vinden op www.geschilleninstantiekab.nl.

Voordat uw klacht bij de geschilleninstantie in behandeling wordt genomen dient u als klager eenmalig een bedrag van € 50,- te betalen aan de geschilleninstantie. Wanneer u in het gelijk wordt gesteld, dan wordt de zorgaanbieder in ieder geval veroordeeld tot betaling van deze € 50,- aan u als klager.

Let op! Afhankelijk van de uitkomst van het geschil en het oordeel van de geschillencommissie kunt u als klager worden veroordeeld tot het betalen van een bijdrage in de behandelingskosten van het geschil tot een maximum van € 500,-

Stichting Tucht recht Complementaire Zorg (TCZ)

Bij het tuchtcollege TCZ kunt u alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen(beroepscode) binnen de complementaire zorg vallen. In bijna alle gevallen betreft het hier de beroepscode de beroepsorganisatie waarbij uw behandelaar is aangesloten. Bij studenten betreft het naast deze beroepscode ook de het reglement van de opleiding.

U kunt uw klacht alleen schriftelijk of per e-mail indienen. Meer informatie treft u op de website van de Stichting Tucht recht Complementaire Zorg: www.tcz.nu.