

Een klacht indienen

Als u ontevreden bent over uw therapeut of een klacht heeft, dan hoeft u dat niet voor u te houden. Er zijn verschillende manieren om uw onvrede kenbaar te maken.

Stap 1: Praat met uw therapeut

Als uw therapeut niet weet dat u ontevreden bent, kan hij niets ondernemen om de klacht op te lossen. Daarom stelt uw therapeut het op prijs dat hij of zij de gelegenheid krijgt om er met u over te praten.

Stap 2: De klachtfunctionaris van een beroepsorganisatie

Komt u er samen niet uit, of ziet u om bepaalde redenen af van een gesprek met uw therapeut, dan kunt u zich wenden tot de klachtfunctionaris van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten. Hieraan zijn voor u geen kosten verbonden.

Zodra de klachtfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, informeert deze u over de verdere procedure.

Overige stappen

Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kunt u een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de therapeut is aangesloten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. U kunt zich hiertoe wenden met uw klacht. De geschillencommissie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Bij de tuchtcolleges 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 van RBCZ

en de beroepscode van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten.

Wie kan een klacht indienen?

De volgende personen kunnen een klacht indienen:

- De cliënt (u bent de directe belanghebbende);
- Een naaste betrekking of nabestaande (partner, ouders of andere familieleden van de cliënt);
- Degene aan wie de directe belanghebbende een opdracht tot klagen heeft verstrekt en een machtiging daartoe heeft afgegeven. Vergeet niet hierbij de machtiging en een kopie van het identiteitsbewijs van de belanghebbende mee te sturen met de klacht;
- De Inspecteur voor de Volksgezondheid.

Kinderen van gescheiden ouders:

- Kinderen tot 16 jaar:
Beide ouders moeten toestemming geven voor een medische

behandeling. Daarom moeten ook beide ouders het klachtenformulier ondertekenen.

- Kinderen vanaf 16 jaar:
Kinderen vanaf 16 jaar mogen zelf beslissen over zaken die hun gezondheid betreffen. Toestemming van de ouders is niet nodig. Indien een van de ouders hen vertegenwoordigt, moet deze gemachtigd zijn door de directe belanghebbende.

Advies

Voor hulp bij het indienen van uw klacht kunt u contact opnemen met het Landelijk meldpunt Zorg van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. U vindt hier ook meer informatie over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).