

KLACHTENREGLEMENT

Praktijk voor Voetreflexologie Hilde Steeghs-Coenders doet altijd haar best om u ten aller tijde met de best mogelijke intentie en integriteit te behandelen. Meestal tot grote tevredenheid van mijn klanten. Mocht het echter voorkomen dat u niet tevreden bent over u behandeling en vindt dat er onjuist gehandeld is, neem dan eerst contact op met mij. Leg u probleem voor en wij kunnen samen kijken of we tot een oplossing kunnen komen. Komen wij er niet uit, dan vraag ik u om de volgende stappen te ondernemen:

STAP 1 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer klachtenfunctionaris?

Bij meldingen/klachten welke te maken hebben met bijvoorbeeld onvoldoende/onjuiste zorgverlening, ongewenste beëindiging zorgverlening, schade door de behandeling/therapie, ontevredenheid over bejegening of nazorg.

Mogelijke maatregel(en)

De klachtenfunctionaris kan geen maatregel opleggen, maar helpt de cliënt zowel om de klacht te formuleren als bij de bespreking met de betreffende CAM-therapeut.

- Indien u een melding/klacht heeft, probeer dit dan altijd eerst met de betreffende CAM-therapeut te bespreken. Mogelijk komt u hier samen al uit.
- Mocht dit gesprek niet hebben opgeleverd wat u wenst, of is een gesprek niet (meer) mogelijk (in dergelijke situaties dient u de reden te motiveren), dan kunt u contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.
- Deze klachtenfunctionaris zal u helpen om uw klacht goed te formuleren en vervolgens in gesprek te gaan met de betreffende therapeut.

Expertisecentrum klachten, calamiteiten
en geschillen Zorg en Welzijn

QUASIR

STAP 2 Geschilleninstantie

Wanneer Geschillencommissie?

Indien uw klacht naar uw mening niet is opgelost na bemiddeling van de klachtenfunctionaris.

Mogelijke maatregelen

De geschillencommissie welke belast is met de zaak geeft een bindend advies, wat inhoud dat de uitspraak daadwerkelijk uitgevoerd moet worden.

Dit kan variëren van verplichte continuering van de behandeling tot een schadevergoeding.

- Blijkt de klachtenfunctionaris niet voldoende te zijn geweest en/of blijft u van mening dat de CAM-therapeut fouten heeft gemaakt, dan zal de klachtenfunctionaris u helpen om uw klacht bij de geschilleninstantie Zorggeshil neer te leggen.
- Zorggeshil is een onafhankelijke geschilleninstantie welke door het ministerie van VWS is goedgekeurd.
- De geschillencommissie heeft als voorzitter altijd een erkend jurist.
- Iedere CAM-therapeut van de FAGT valt overigens tevens onder het toezicht van IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg)



STAP 3 Tuchtrect

Wanneer Tuchtrect?

Tuchtrect gaat over onzorgvuldig of ongepast handelen van de CAM-therapeut. Denk hierbij aan het schenden van beroepsgeheim, onjuiste informatie voorziening naar cliënt(en) of media en/of onzedelijke gedragingen van de CAM-therapeut in woord of daad.

Mogelijke maatregel(en)

De TCZ is het Tuchtrect Complementaire Zorg, welke maatregelen kan opleggen aan de CAM-therapeut. Denk hierbij aan een waarschuwing, een officiële berisping, schorsing of zelfs schrappen uit het register.

De klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

Van de klager:

- Naam
- Het correspondentieadres en het e-mailadres
- Het telefoonnummer
- De dagtekening
- De handtekening

Over de klacht:

- Een omschrijving van de gedraging of behandeling waartegen de klager bezwaar maakt
- De naam van de therapeut
- Werkadres / Woonadres van de therapeut waartegen de klacht wordt ingediend
- Vermelding dat therapeut bij de FAGT is aangesloten

