KLACHTEN REGELING

VOOR DE ANTROPOSOFISCHE GEZONDHEIDSZORG

nvaz

Nederlandse Vereniging van
Antroposofische Zorgaanbieders

KLACHTEN REGELING VOOR DE ANTROPOSOFISCHE GEZONDHEIDSZORG

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft over het handelen van leden van de beroepsverenigingen, therapeutica of instellingen, die zijn aangesloten bij de NVAZ.

De overheid heeft wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz):
https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg

Als u een klacht heeft willen wij (zorgverleners) dat graag horen. Hiervan kunnen we leren, zodat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt. Doel van de wet is: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

We spreken van verschillende stappen hoe om te gaan met klachten:

Stap 1
Bent u ontevreden over uw zorg? Bespreek uw klacht met de zorgverlener.

Probeer eerst in een open gesprek met uw zorgverlener uw ontevredenheid te bespreken. Vaak leidt dit al tot een oplossing.

Mocht u dat lastig vinden dan hebben een aantal therapeutica en instellingen een eigen aanspreekpersoon, die de bemiddeling als eerste kan opnemen. Daar kunt u naar vragen bij uw zorgverlener.

Stap 2
Mocht u er niet goed uitkomen of wilt u hierbij ondersteuning, dan kunt u bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht voor advies en bemiddeling.

Klachtenfunctionaris van de NVAZ
M.J. (Maartje) Post
06-25435661 (liefst tussen 10 en 15 uur)
klachtenfunctionarisnvaz@bospost.nl

nvaz

De klachtenfunctionaris:

- Is onafhankelijk
- Luistert naar uw klacht
- Helpt u bij het formuleren van uw klacht
- Kan bemiddelen tussen u en uw therapeut
- Kiest geen partij
- Behandelt alles wat u vertelt vertrouwelijk

In voorkomende gevallen kunt u bij een klachtenfunctionaris van Quasir terecht. Mevrouw Post verwijst u door indien zij – om wat voor reden dan ook – de zaak niet kan behandelen.
https://www.quasir.nl

Stap 3
Als bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet leidt tot een oplossing, kan de klachtenfunctionaris u helpen met het op schrift stellen van uw klacht. Het indienen van een schriftelijke klacht maakt uw klacht formeel.

Uw zorgverlener moet binnen zes weken een schriftelijke reactie geven op uw klacht (verlening max. vier weken).

Stap 4
Bent u het met de schriftelijke reactie niet eens? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie, de Geschilleninstantie Zorggeschil.

Het oordeel van de geschilleninstantie is bindend. Dit betekent dat alle partijen zich aan de uitspraak moeten houden.
Meer informatie vindt u op de website:
www.zorggeschil.nl

U betaalt € 50,- klachtengeld.

Binnen zes maanden volgt een bindende uitspraak (max. € 25.000 schadevergoeding).

Stap 5
Niet eens met de uitspraak? Dan kunt u binnen twee maanden na de uitspraak een verzoek tot vernietiging indienen bij de kantonrechter. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering.

Tuchtrecht
U kunt er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Dit kan wanneer uw klacht gaat over een zorgverlener die geregistreerd staat in het BIG-register zoals een huisarts, een fysiotherapeut of GZ-psycholoog.
Meer informatie vindt u op:
www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een- klacht

Voor welke zorgaanbieders geldt de Wkkgz?
De Wkkgz geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren, zoals zzp'ers.

De wet geldt niet altijd voor ondersteuning uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet), maar als uw zorginstelling bij de NVAZ is aangesloten dan is deze klachtenregeling ook van kracht.