

## **Klachtenregeling Praktijk Rodenrijs**

Dr. Ineke van den Berg is lid van de NVA. Dat betekent dat u kunt vertrouwen op haar vakkundigheid en kwaliteit. Echter, in elke behandelrelatie kan een probleem ontstaan, bijvoorbeeld over de communicatie, bejegening, een nota, de behandeling of het resultaat ervan. Helaas komen in de gezondheidszorg ook ernstige klachten voor. Denkt u hierbij aan letsel, intimidatie, ongewenste handelingen, schending van uw privacy of andere zaken, die u niet in orde acht.

### **Klachten**

Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is een zorgaanbieder de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een patiënt/cliënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal 6 weken, die eventueel verlengd kan worden met 4 weken. Het prettigst is als therapeut en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen.

### **Afhandeling van uw klacht**

Uw klacht wordt eerst door Ineke van den Berg behandeld. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Ineke van den Berg zal de ontvangst van uw klachtenbrief binnen tien werkdagen bevestigen. Als u daar prijs op stelt kunt u uw klacht mondeling toelichten. Hier wordt een verslag van gemaakt. Ineke van den Berg legt haar oordeel eerst aan u voor. U heeft dan twee weken de tijd om hierop te reageren.

Nadat u op dit conceptoordeel heeft gereageerd, wordt u door Ineke van den Berg schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek, de definitieve beslissing op de klacht en de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden. Dit gebeurt binnen zes weken na ontvangst van de klachtenbrief. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, maar dan ontvangt u daarvan bericht.

Komt u er samen niet uit of is communicatie niet meer mogelijk dan kan in deze eerste periode de klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

### **Klachtenfunctionaris**

Heeft u een klacht over een behandeling of over uw behandelaar en lukt het niet die samen met de acupuncturist op te lossen, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de NVA. De klachtenfunctionaris van de NVA is de persoon die vervolgens met u in contact zal treden. De Klachtenfunctionaris kan u helpen uw klacht te formuleren en zal trachten met u en de zorgverlener tot een oplossing te komen die voor u beiden acceptabel en bevredigend is.

### **Geschilleninstantie KAB**

Blijkt het niet mogelijk uw geschil met de betrokken therapeut, met hulp van de Klachtenfunctionaris, op te lossen, dan zal de klachtenfunctionaris u verwijzen naar de Geschilleninstantie Koepel Alternatieve Behandelwijzen (KAB). Deze onafhankelijke commissie behandelt uw klacht uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk, onder voorzitterschap van een jurist. Voordat uw klacht in behandeling wordt genomen betaalt u eenmalig € 50 aan de Geschilleninstantie. Als u in het gelijk wordt gesteld kan de zorgaanbieder onder andere veroordeeld worden tot het aan u terugbetalen van dit klachtengeld. U kunt als klager worden veroordeeld tot het betalen van een bijdrage van maximaal € 500 aan de kosten van de procedure. Zie [www.geschilleninstantiekab.nl](http://www.geschilleninstantiekab.nl) Werkt uw therapeut in loondienst dan worden eventuele klachten behandeld door de geschilleninstantie van de werkgever. Tuchtcollege en Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachten-functionaris u naar het College van Toezicht NVA, het tuchtcollege van de NVA. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt ernstige klachten tegen NVA-leden en kan indien nodig de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen. In zeer ernstige gevallen kan de klachtenfunctionaris direct melding naar de IGZ doen. Contact De gegevens van de NVA vindt u hieronder. Neem bij vragen gerust contact op met het secretariaat. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.acupunctuur.nl](http://www.acupunctuur.nl)