
Verbond Van Energetisch Therapeuten

VVET



Klachtenfolder



Algemeen

De therapeuten van VVET doen uiteraard hun uiterste best om uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat een verschil van mening ontstaat over beslissingen die genomen worden of over de manier waarop de therapeut met u omgaat. In deze folder vindt u op hoofdlijnen de informatie over de mogelijkheden om een klacht in te dienen. Wilt u meer weten, dan wordt u verwezen naar de Klachtenregeling VVET 2017.

Wkkgz

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) vereist dat elke zelfstandig werkende zorgverlener (individueel of via een beroepsorganisatie) de cliënt een laagdrempelige klachtbehandeling aanbiedt door middel van een onafhankelijk werkende klachtenfunctionaris of klachtenbemiddelaar. Daarnaast dient de zorgverlener aangesloten te zijn bij een erkende geschilleninstantie.

Alle therapeuten die aangesloten zijn bij VVET hebben een overeenkomst met Quasir, een expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen in Zorg en Welzijn en met Stichting Zorggeschil. Quasir zorgt voor een onafhankelijk werkende klachtenfunctionaris en Stichting Zorggeschil draagt zorg voor de geschilleninstantie Zorggeschil.

Wanneer een klacht indienen?

Als er tijdens een behandeling iets is gebeurd of er wordt iets gezegd waar u het niet mee eens bent, dient u dit altijd eerst te bespreken met de behandelaar. Vaak lost dit al een hoop op. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, kunt u altijd de hulp inroepen van een eigen vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een medecliënt, vriend(in) of familielid.

Als praten niet (meer) lukt, kunt u een klacht indienen. Hiervoor kunt u zich richten tot Quasir.



U kunt uw klacht indienen per:

- post: Quasir Klachtencommissie, t.a.v. ambtelijk secretaris, Postbus 1021, 7940 KA Meppel
- e-mail: ambtelijksecretaris@quasir.nl
t.a.v. ambtelijk secretaris Klachtencommissie
- Telefoon: 0561-618711

De klachtenprocedure is kosteloos.

De behandeling van uw klacht

Uw klacht wordt in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Zo nodig kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden tussen de klager en zorgverlener. Mochten deze gesprekken tot een oplossing leiden, dan stopt daarmee de procedure en zal Quasir het bestuur van VVET overeenkomstig deze uitkomsten adviseren en de klacht als afgehandeld beschouwen.

De verdere procedure wordt beschreven in de Klachtenregeling VVET 2017.

Geschilleninstantie

Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en therapeut, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door therapeut, voor te leggen aan de Geschilleninstantie Zorggeschil. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een therapeut jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten en is conform de Wkkgz bevoegd om bij wijze van bindend advies ten laste van de therapeut een vergoeding van geleden schade toe te kennen alsmede partijen te veroordelen in de kosten van het geding.



Stichting Tuchtrect Complementaire Zorg (TCZ)

Indien het een klacht betreft omtrent laakbaar of ethisch handelen van een therapeut is het mogelijk dit tevens aanhangig te maken bij de Stichting Tuchtrect Complementaire Zorg (TCZ). Bij het tuchtcollege 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 de RBCZ/TCZ en de beroepscode van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten. Bij studenten komt hier ook nog het reglement van de opleiding bij. Zie www.tcz.nu voor de procedure.

Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) lost uw persoonlijke klacht niet voor u op. U kunt bij de IGZ wel melding maken van uw klacht. De IGZ gebruikt deze signalen bij haar toezicht op de zorg. Bij veel of ernstige signalen over een bepaalde therapeut grijpt de IGZ in. Zie www.igz.nl voor de procedure.

Cliëntenorganisatie

VVET heeft geen eigen onafhankelijke cliëntenorganisatie, maar maken bij een geschil gebruik van de cliëntenvereniging Zorgklant Nederland. Cliënten van onze therapeuten kunnen hier lid van worden. Zie www.zorgklantnederland.nl voor de procedure.

Meer informatie

Op de website www.landelijkmeldpuntzorg.nl kunt u een stappenplan vinden om te kijken hoe en waar en hoe u het best een klacht kunt indien.

Indien u meer informatie wenst over de klachtenprocedure van VVET, dan verwijzen we u naar de Klachtenregeling VVET 2017. U kunt deze regeling terugvinden op de website www.vvet.nl of u kunt deze opvragen bij het secretariaat van VVET. Onderaan deze folder vindt u de contact gegevens van VVET.