

## **Klachtenregeling**

Heb je een klacht over mij, mijn praktijk of de behandeling? Op deze pagina vind je informatie over het indienen van een klacht.

### **Persoonlijk contact**

Als je niet tevreden bent over mij, mijn praktijk of de behandeling, neem dan in eerste instantie contact met mij op (dat mag persoonlijk of schriftelijk, net wat jij fijn vindt). Komen we er samen niet uit, dan kun je vervolgstappen ondernemen.

### **Als we er samen niet uitkomen | klachtenfunctionaris**

Voel je je niet in staat jouw onvrede of klacht te bespreken met mij, laat de situatie dit niet toe of komen we er samen niet uit? Dan kun je kosteloos de klachtenfunctionaris inschakelen via het secretariaat van beroepsvereniging VBAG. Deze ondersteunt je bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen met jou wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor jouw klacht. Jouw klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. De VBAG brengt mij op de hoogte van jouw melding.

Het secretariaat van de VBAG is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00u en 12.00u op nummer 040-2838988. Een mail sturen kan natuurlijk ook: [secretariaat@VBAG.nl](mailto:secretariaat@VBAG.nl).

Adres: Berg 65C, 5671 CB Nuenen

### **Geschillencommissie | bindende uitspraak**

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop jouw onvrede of klacht is afgehandeld voor jou onbevredigend is, dan kun je je wenden tot de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over jouw klacht (geschil) is bindend, zowel voor jou als voor mij. Soms kan de commissie besluiten een schadevergoeding toe te kennen.

### **Kosten**

Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 50. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over jouw klacht. Op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl) vind je meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan jou hierbij helpen.

Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen over zaken omtrent de behandeling die je van mij krijgt of kreeg. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de behandeling of de manier waarop je bent bejegend. Maar ook over een onjuiste beoordeling van mij, schade die door de behandeling is ontstaan of over beschadigde/vermiste eigendommen.

### **TCZ**

Als er sprake is van een ernstige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren om jouw klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ), Postbus 297, 4700 AG Roosendaal, telefoonnummer 0165 – 567 014, bij de Inspectie van de Volksgezondheid of een civiel rechter. Het TCZ bestaat uit het College van Toezicht en het College van Beroep.

### **Tuchtrecht Complementaire Zorg**

Ik ben ingeschreven in het RBCZ-register en val daarmee onder het tuchtrecht, dat verzorgd wordt door het TCZ.