

Stichting Verbond Van Beroepsbeoefenaren Energetische Therapie (VVBET)



Klachtenfolder

Algemeen

De therapeuten van VVBET 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 VVBET 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 VVBET hebben een overeenkomst met Quasir, een expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen in Zorg en Welzijn en met Stichting Zorggeskil. Quasir zorgt voor een onafhankelijk werkende klachtenfunctionaris en Stichting Zorggeskil draagt zorg voor de geschilleninstantie Zorggeskil.

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. Dit kan per:

- post Postbus 1021, 7940 KA Meppel
- e-mail bemiddeling@quasir.nl
- tel.nr. 06 48 44 55 38

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 VVBET overeenkomstig deze uitkomsten adviseren en de klacht als afgehandeld beschouwen.

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.

Een geschil kan worden ingediend bij

Stichting Zorggeschil per:

- post De Meenthe 6, 8471 ZP Wolvega
- e-mail info@zorggeschil.nl
- tel.nr. 0561 61 87 11

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 cliënten van onze therapeuten kunnen gebruik maken van de mogelijkheid van cliëntenbelangenbehartiging door de stichting Netwerk Client-en-Raad Zorg (NCZ). Kijk voor meer informatie op: www.ncz.nl/ondersteuning/voor-clienten, of stuur een e-mail info@ncz.nl.

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 indienen.

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

Contactgegevens secretariaat VVBET:

- post Woudseweg 15,
5275 JJ Den Dungen
- e-mail secretariaat@vvet.nl
- tel.nr. 06 50 44 68 25

Voor de volledigheid, u kunt uw klacht niet bespreken met de VVBET. De VVBET mag vanwege wetgeving geen inhoudelijk informatie van de klacht ontvangen. Op het moment dat u uw klacht wilt bespreken, wordt hierop vriendelijk ingegrepen en wordt u doorverwezen naar de eerstvolgende stap in de klachtenprocedure.

Contactgegevens therapeut

Hebt u een klacht? Of bent u ergens ontevreden over? Neem dan eerst contact op met uw zorgverlener energetisch therapeut

Naam: Karen Steensma

Adres: 't Noard 58

Mailadres: info@praktijk-inverbinding.com

Telefoon: 06-23825607