**Heb je een klacht?**

Als je een klacht hebt over de behandeling, bejegening of iets anders dan bespreek ik dat graag met je. Als we er samen niet uitkomen dan kun je een officiële klacht indienen via de beroepsvereniging VBAG. De klacht- en tuchtregeling staat hieronder vermeld en is overgenomen uit het handboek van de beroepsvereniging.

Via de beroepsvereniging ben ik voor wat betreft het klacht- en tuchtrecht aangesloten bij RBCZ en TCZ.

Sinds 1 januari 2017 is elke zorgverlener volgens de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen in zorg) verplicht om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Via de beroepsvereniging ben ik aangesloten bij Quasir, een gespecialiseerde geschilleninstantie.

Wies Dekker.

**KLACHT- EN TUCHTREGELING**

**(overgenomen uit het HANDBOEK VBAG)**

Als VBAG-lid behoor je tot zorgverleners die volledig zijn opgeleid om te werken met behandelmethodes en praktijkdisciplines die vallen onder de complementaire geneeswijzen en die voldoen aan de competenties die bij het lidmaatschap behoren. Cliënten kunnen individuele volwassenen of kinderen zijn, pubers, gezinnen of mensen die partners van elkaar zijn. De intentie van VBAG-leden is om goede zorg te bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van onze aangesloten therapeuten.

Elke VBAG-therapeut is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor zijn cliënten. Dit gebeurt centraal via de VBAG. De VBAG heeft dit klachtenreglement door Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn Quasir laten opstellen en faciliteert bepaalde onderdelen van de klachtenregeling voor cliënten. Het verdient de voorkeur dat de NT de klacht samen met de cliënt bespreekt en oplost. Helpt dit niet of lukt dit niet, dan kan de cliënt contact opnemen met het secretariaat om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.

Als er sprake is van een ernstige klacht dan kan de klachtenfunctionaris adviseren om de klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (zie voor de actuele regeling van het tuchtrecht www.TCZ.nu), bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of een civiel rechter. Bij een klacht dient de NT de desbetreffende cliënt te wijzen op de mogelijkheid van cliëntenbelangenbehartiging door stichting Netwerk Client-en-Raad Zorg (NCZ).

Als de cliënt de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop de onvrede of klacht is afgehandeld onbevredigend vindt, kan hij/zij zich wenden tot de Geschilleninstantie Zorggeschil van Quasir. Deze geschilleninstantie is onafhankelijk van alle partijen en heeft een speciale geschillencommissie die gespecialiseerd is in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over de klacht (geschil) is bindend, zowel voor de cliënt als de therapeut. Zie voor het actuele klachtenreglement en bijbehorende werkwijze www.quasir.nl/klachtenbehandeling. Zie voor het actuele geschillenreglement en bijbehorende werkwijze ww.quasir.nl/geschilleninstantie.