

Klachtenregeling VNRT

Verlenen van goede zorg

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van de bij ons aangesloten therapeuten. Elke VNRT therapeut is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor zijn/haar cliënten. Dit wordt geregeld via de beroepsvereniging VNRT.

Waarover kan je een klacht indienen?

Je kan een klacht indienen als je niet tevreden bent over de kwaliteit van de behandeling of over de manier waarop je door je therapeut bent bejegend. Maar ook over een onjuiste beoordeling van de therapeut, schade ontstaan door de behandeling of over beschadigde of vermiste eigendommen. Wat de aard of ernst van uw klacht ook is, maak je onvrede kenbaar.

- Het is belangrijk om je onvrede eerst met je therapeut te bespreken. Meestal lost een goed gesprek met je therapeut al de eerste onvrede op.
- Voel je je niet in staat je onvrede te bespreken met je therapeut, laat de situatie dit niet toe of kom je er samen niet uit? Dan kun je het formulier Melding Onvrede invullen en per e-mail doorsturen naar de vertrouwenspersonen van de VNRT, Carien van der Poel en Marjoleine Meppelink via vertrouwenspersoon@vnrt.nl. Indien je liever belt kun je ook telefonisch contact opnemen via telefoonnummer 06-22790428 (Carien van der Poel).
- Mocht de onvrede blijven bestaan, dan kun je vervolgens contact zoeken van een gratis en onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG). Deze ondersteunt je bij het formuleren van de klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen.
- Als de afhandeling van de klacht door de SCAG onbevredigend is, kun je je wenden tot de Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend, zowel voor jou als voor de therapeut.

Op de website degeschillencommissie.nl vindt je meer informatie over hoe je een klacht kunt indienen en over de kosten.

Heb je vragen over de aanpak van een klacht of wil je hier advies of ondersteuning bij, neem dan contact op met één van de vertrouwenspersonen van de VNRT.