

Klacht- en tuchtrecht, de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz)

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg.

De praktijk voor Haptotherapie, Astrid van Wakeren, valt onder de Wkkgz en is aangesloten bij het NVPA, het RBCZ en het SCAG. Ze doen er alles aan om je op een goede en respectvolle manier hulp te bieden.

Wanneer je ontevreden bent over de begeleiding of een klacht hebt dan zijn er verschillende manieren om dit kenbaar te maken:

Stap 1: Praat met mij.

Als ik niet weet dat u ontevreden bent of een klacht heeft dan kan ik ook niets ondernemen om dit op te lossen. Dus het is fijn als we de gelegenheid hebben om er samen over te praten. Hopelijk kunnen we zo het probleem uit de wereld te helpen.

Stap 2: De klachtenfunctionaris van het NVPA.

Als we er samen niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van het NVPA. Zodra de klachtenfunctionaris de klacht heeft ontvangen informeert deze u over de verdere procedure. Ik word dan ook op de hoogte gesteld van de klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Stap 3: De geschillencommissie van het SCAG.

Als het inzetten van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop uw onvrede of klacht is afgehandeld voor u onbevredigend is, dan kunt u zich wenden tot de geschillencommissie van het SCAG. De geschillencommissie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Bij het tuchtcollege kun je alleen klagen over situaties die onder de tuchtnorm (beroepscode) binnen de complementaire zorg vallen. In bijna alle gevallen betreft het hier de beroepscode van het RBCZ en de beroepscode van het NVPA. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. Aan het indienen van een geschil zijn kosten verbonden.

Stap 4: Een rechtszaak.

Als, ondanks alle inspanningen, het probleem niet opgelost wordt dan kunt u een rechtszaak aanspannen.

Bij kinderen:

Voor kinderen tot 16 jaar moeten beide ouders toestemming geven voor een medische behandeling. Daarom moeten ook beide ouders het klachtenformulier ondertekenen. Kinderen vanaf 16 jaar mogen zelf beslissen over zaken die hun gezondheid betreft. Toestemming van ouders is niet nodig. Indien één van de ouders hem/haar vertegenwoordigt, moet deze gemachtigd zijn door hun kind.