



## KLACHTENREGELING

### 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 onze aangesloten therapeuten. Elke VNRT therapeut is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor zijn cliënten. Dit wordt geregeld via de beroepsvereniging VNRT.

### Klachten reglement

De VNRT heeft een klachtenreglement opgesteld en faciliteert bepaalde onderdelen van de klachtenregeling voor cliënten. In de algemene paragraaf van dit klachtenreglement zijn de doelstellingen en uitgangspunten benoemd die de VNRT en haar leden hanteren bij de omgang met klachten. In de algemene paragraaf staan de regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld (wie mag waarover, wanneer en hoe klagen) en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling. Tevens zijn de regels benoemd voor diverse geleidingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten. In het klachtenreglement VNRT zijn de algemene regels van de VNRT voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.

### U heeft een klacht. Wat nu?

Het is belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met uw therapeut te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komt u er samen uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u anders wilt. Is het moeilijk uw onvrede onder woorden te brengen? Probeer het dan op te schrijven en leg deze notitie dan voor aan uw therapeut. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen. Meestal lost een goed gesprek met uw therapeut uw onvrede of klacht op.

### Als u er samen niet uitkomt

Voelt u zich niet in staat uw onvrede of klacht te bespreken met uw therapeut, laat de situatie dit niet toe of komt u er samen niet uit? Dan kunt u gebruikmaken van een gratis klachtenfunctionaris. Deze ondersteunt u bij het formuleren van uw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen met u wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor uw klacht. Uw klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. De klachtenfunctionaris is gratis en onafhankelijk.

### Geschillencommissie: bindende uitspraak

Als de inzet 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 Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. De meeste VNRT-leden zijn aangesloten bij de SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen). Een uitspraak van de geschillencommissie over uw klacht (geschil) is bindend, zowel voor u als de therapeut. Soms kan de commissie besluiten een schadevergoeding toe te kennen. Een geschil indienen bij geschillencommissie kost € 52,50. Dit bedrag krijgt u terug als u in het gelijk wordt gesteld. De geschillencommissie doet binnen 6 maanden uitspraak over uw klacht. Op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) vindt u meer algemene informatie over hoe u een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

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

Wat de aard of ernst van uw klacht ook is: maak uw onvrede kenbaar.

Heeft u vragen over dit klachtenreglement neem dan contact op met het secretariaat van de VNRT. ( [info@vnrt.nl](mailto:info@vnrt.nl) / tel: 06-14218568)

Heeft u vragen over de aanpak van uw klacht, wilt u advies of ondersteuning hierbij?

Neem dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris ( [vertrouwenspersoon@vnrt.nl](mailto:vertrouwenspersoon@vnrt.nl))