

Klachten en samen oplossen

Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is een zorgaanbieder de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een patiënt/cliënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal 6 weken. Het prettigst is als therapeut en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen. Kom je er samen met de behandelend therapeut niet uit of is communicatie niet meer mogelijk dan kan in deze eerste periode de klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

Klachtenfunctionaris

Dus heb je een klacht over een behandeling of over de behandelaar en lukt het niet om het samen met de behandelaar op te lossen, dan kun je contact opnemen de klachtenfunctionaris van de vereniging waarbij de behandelaar is aangesloten. De klachtenfunctionaris kan je helpen je klacht te formuleren. Soms is het al voldoende dat je jouw verhaal kunt vertellen en zie je af van verdere actie. Soms kan er bemiddeld worden en maakt de klachtenfunctionaris met jou een afspraak over de vervolgstappen. Om in contact te komen met de klachtenfunctionaris van de MBOG kun je een e-mail sturen naar e-mail: secretariaat@mbog.nl.



Geschilleninstantie

Blijkt het ook met hulp van de klachtenfunctionaris niet mogelijk je geschil met de betrokken therapeut op te lossen, dan zal de klachtenfunctionaris jou verwijzen naar de Geschilleninstantie Koepel Alternatieve Behandelwijzen (KAB). Deze onafhankelijke instantie behandelt jouw klacht uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk, onder voorzitterschap van een jurist.



Tuchtcollege en Inspectie Gezondheidszorg (IGZ)

Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachtenfunctionaris jou naar het tuchtcollege van de vereniging waarbij jouw behandelaar is aangesloten. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt ernstige klachten en kan indien nodig de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen. In zeer ernstige gevallen kan de klachtenfunctionaris direct melding naar de IGZ doen.

Klachten voor het tuchtcollege kunnen schriftelijk worden ingediend.

Tuchtcollege
Postbus 254
6700 AG Wageningen

Bron:

Gedeeltelijke tekst gebruikt van Koepel KAB, geraadpleegd 25-11-2020,

<https://kab-koepel.nl/klachten.asp>