

Wat te doen bij problemen met een therapeut?

De NBVH en haar leden zetten zich in voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat u ontevreden bent over en/of het oneens bent met de manier van werken of handelwijze van de betrokken therapeut. Het beste kunt u dit **eerst** met hem of haar bespreken. Bent u dan nog niet tevreden? U hebt altijd het recht om de therapie bij die therapeut te stoppen. Wilt u een andere therapeut, dan kunt u deze vinden op de website van de NBVH.

Wat als u een klacht heeft?

Heeft u een klacht over de behandeling, bespreek deze dan in eerste instantie met de betrokken therapeut. Als u er samen niet uit bent gekomen of als u een zodanige klacht heeft dat u deze niet met de therapeut kunt of wilt bespreken, dan kunt u contact opnemen met de NBVH via het klachtenformulier onderaan deze pagina. De NBVH zorgt ervoor dat de Contactpersoon Klachten contact met u opneemt (stap 1).

Indien uit dit gesprek blijkt dat een Klachtenfunctionaris moet worden ingezet, dan kunt u kosteloos van deze regeling gebruik maken. (stap 2)

U leest in het Klachtenreglement hoe wij omgaan met klachten. Deze regeling biedt de betrokken partijen een kader waarbinnen uw uiting van onvrede of uw klacht behandeld kan worden.

Stap 1: Contactpersoon Klachten

Nadat u uw klacht bij de NBVH heeft ingediend, neemt de Contactpersoon Klachten contact met u op. Deze is het eerste aanspreekpunt. De contactpersoon luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat wenselijk voor u is om vrede te vinden in de situatie. Soms kan het voldoende voor u zijn als u uw verhaal hebt kunnen doen over uw onvrede en u zich daarin serieus genomen hebt gevoeld, waardoor u daarmee de zaak kunt afsluiten. Het kan echter ook zijn dat u de klacht wilt doorzetten.

Stap 2: Klachtenfunctionaris

Als u de klacht wilt doorzetten zorgt de Contactpersoon Klachten ervoor dat u een Klachtenfunctionaris toegewezen krijgt, en dat de gegevens worden overgedragen. De Klachtenfunctionaris gaat met u in gesprek om samen te bezien wat nodig is om tot een bevredigende oplossing te komen. Op dat moment is de taak van de Contactpersoon afgerond.

De Klachtenfunctionaris is onpartijdig, en overlegt met u of bemiddeling voor u mogelijk is. De therapeut wordt na het gesprek met u benaderd door de Klachtenfunctionaris.

Stap 3: Geschillencommissie

Als de klacht ondanks alle pogingen en tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet bevredigend wordt opgelost kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG). De Klachtenfunctionaris zal u vertellen hoe u dat kunt doen.

Wat valt binnen de werkingssfeer van de Regeling Klachten?

Enkele voorbeelden van onderwerpen die aan de Klachtenfunctionaris kunnen worden voorgelegd:

- schenden van het beroepsgeheim;
- onheuse bejegening;
- ten onrechte niet doorverwijzen naar een arts;
- kwaliteit van de behandeling, bijvoorbeeld schade ontstaan door de behandeling of een onjuiste beoordeling door de therapeut;
- beschadigde /vermiste eigendommen.

Zaken die onder tuchtnormen/beroepscode vallen, zoals seksueel of ander grensoverschrijdend gedrag, kunt u melden bij het Tuchtcollege (TCZ), Postbus 70, 4700 AB Roosendaal.