

Klachtenprocedure

Goede zorg | In gesprek

De Vereniging van Haptotherapeuten VVH en de bij haar aangesloten GZ-Haptotherapeuten stellen zich ten doel om de zorg voor u zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat u ontevreden bent over iets, of vragen heeft over de geboden zorg.

In veel gevallen leidt een gesprek met uw therapeut hierover tot een oplossing. Als dit niet mogelijk is, dan kunt u contact opnemen met onze vertrouwenspersoon. Hij / zij heeft een luisterend oor en is in staat uw eventuele vragen te beantwoorden, zodat voor u de situatie duidelijker wordt. Wilt u contact met onze vertrouwenspersoon? Belt of mailt u dan met het bureau van de vereniging.

Melding van incident / klacht

Mocht u er met uw therapeut niet uit kunnen komen of het gesprek met de vertrouwenspersoon is voor u onvoldoende geweest, dan kunt u overwegen om verdere stappen te ondernemen, of om het bij een melding van uw klacht te laten. Uw therapeut is door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht om anoniem een incident / klacht te melden bij ons als beroepsvereniging. De bedoeling hiervan is, dat van situaties wordt geleerd en dat de zorg hierdoor wordt verbeterd. Met het melden van uw klacht draagt u hieraan bij en wellicht is dat voor u voldoende.

Klachtenfunctionaris | Geschilleninstantie

Als u toch besluit om een officiële klacht in te dienen, dan kunt u de (gratis) hulp inschakelen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zij is onpartijdig, bemiddelt en geeft geen oordeel. Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

Klachtenfunctionaris | Mevrouw L. de Boon, 06 48445538 of bemiddeling@quasir.nl

Pas als na de bemiddeling van de klachtenfunctionaris er geen passende oplossing is gekomen, dan is er sprake van een geschil. De mogelijk volgende stap zou dan zijn, dat u terecht komt bij de geschilleninstantie. Deze instantie bepaalt in eerste instantie of uw klacht gegrond of ongegrond is.

Uw GZ-Haptotherapeut is aangesloten bij de Stichting Zorggeschil. Deze geschilleninstantie is erkend door het ministerie van VWS in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg, afgekort Wkkgz.

Commissie van Toezicht

Naast de bovenstaande mogelijkheden heeft de Vereniging van Haptotherapeuten ook een Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie. U kunt met uw klacht ook bij hen terecht. Uw klacht wordt door deze commissie beoordeeld en behandeld volgens de geldende maatschappelijke en medisch-juridische normen. Evenals de geschilleninstantie, zal ook de commissie uw klacht eerst onderzoeken en deze gegrond of ongegrond verklaren.

Voor de behandeling van uw klacht bij de Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie wordt aan u vooraf een bedrag van € 115,00 in rekening gebracht (administratiekosten). Pas als dit bedrag is ontvangen, wordt de klacht in behandeling genomen. Indien de klacht als gegrond wordt beschouwd, wordt dit bedrag later aan u terugbetaald. U kunt uw klacht bij deze commissie uitsluitend schriftelijk indienen op onderstaand adres.

Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie
P/a DingemansVanderKind
Mr J. van der Pijl / secretaris
Sarphatistraat 9
1017 WS Amsterdam

Reglement Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie
Beroepscode GZ-Haptotherapeut

Deze procedure is uitsluitend van toepassing op de in het Register van GZ-Haptotherapeuten opgenomen haptotherapeuten.