

# Heb je een klacht? Doe er iets mee!



## Heb je een klacht?

Het kan zijn dat je ondanks de zorgvuldigheid waarmee ik mijn behandelingen verricht toch een klacht hebt over mijn behandeling. Blijf daar niet mee zitten! Je kunt de volgende stappen ondernemen om eruit te komen:

### Stap 1

Mijn voorkeur heeft het om dit samen oplossen. Neem z.s.m. contact met mij op. Ik ga ervan uit dat we dan samen in een gesprek je klacht oplossen.

Ik doe er alles aan om jou op een goede en respectvolle manier hulp te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Het is fijn als je dit bespreekt. Misschien is er sprake van een misverstand en komen we er samen uit als je kenbaar maakt waarover je ontevreden bent of wat je anders wilt. Is het moeilijk je ongenoegen mondeling te uiten? Probeer het me dan schriftelijk voor te leggen. 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 jouw onvrede of klacht op.

Als we er samen niet uitkomen, lees dan verder.

### Stap 2

Voel je je niet in staat de kwestie te bespreken met je therapeut, laat de situatie dit niet toe of kom je er samen niet uit? Dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Deze ondersteunt je bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen met jou wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor jouw klacht. Je klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. Ik als therapeut heb het om dit te weten en wordt op de hoogte gesteld.

Heb je hulp nodig of is de kwestie aanleiding om een klacht in te dienen, neem dan contact op met Quasir.

*E-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) of telefonisch: 06 4844 5538.*

Lees verder op de achterzijde 

## Stap 3



### Geschillencommissie: bindende uitspraak

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop jouw onvrede of klacht is afgehandeld voor jou onbevredigend is, dan kun je je wenden tot de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over jouw klacht (geschil) is bindend, zowel voor jou als de therapeut. Soms kan de commissie besluiten een schadevergoeding toe te kennen.

### Kosten

Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 50. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over jouw klacht. Op [zorggeschil.nl](http://zorggeschil.nl) vindt je meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.

## Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)

Beroepsbeoefenaren die zijn ingeschreven in het RBCZ-register vallen onder het tuchtrecht, dat verzorgd wordt door het TCZ. Als er sprake is van een ernstige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren om je klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ), Postbus 297, 4700 AG Roosendaal, telefoonnummer 0165 - 567 014, bij de Inspectie van de Volksgezondheid of een civiel rechter. Het TCZ bestaat uit het College van Toezicht en het College van Beroep.

Je kunt ook contact opnemen met het secretariaat van de VBAG. Het secretariaat is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00 uur en 12.00 uur op telefoonnummer 040 283 8988. Je kunt ook een e-mail sturen naar [secretariaat@vbag.nl](mailto:secretariaat@vbag.nl). Ook op hun site staan deze zaken genoemd bij <https://mijn.vbag.nl/algemene-informatie/klachten.html>

---

*Ki-no-nagare Kinesiologie Gouda*

*Annet Kemmer  
Abel Tasmanlaan 62, 2803 GL Gouda  
06-44852808 - [www.ki-no-nagare.nl](http://www.ki-no-nagare.nl) - [info@ki-no-nagare.nl](mailto:info@ki-no-nagare.nl)*

*AGB code zorgverlener:90-045770  
AGB code praktijk:90-054410  
KvK: 24400330  
RBCZ nr 306009R  
VBAG nr 21809007*