

KLACHTENPROCEDURE

Iedere mesoloog doet er alles aan om jou op een goede en respectvolle manier zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Maak deze kwestie dan kenbaar aan de therapeut. Misschien is er sprake van een misverstand en kom je er samen uit als je datgene bespreekt waarover je ontevreden bent of aangeeft wat je anders wilt. Is het moeilijk je ongenoegen mondeling te uiten? Probeer het de therapeut dan schriftelijk voor te leggen. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten. Meestal lost een goed gesprek met de therapeut jouw onvrede of klacht op.

ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS

Voel je je niet in staat de kwestie te bespreken met de 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 onder andere bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en kan eventueel optreden als bemiddelaar. Conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) is elke zorgaanbieder verplicht zijn cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Om deze in te schakelen kan een email worden gestuurd naar rm@mesologen.nl. Mocht daarin geen overeenstemming worden bereikt kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van de beroepsvereniging VBAG, werkzaam bij Quasir. Quasir is het expertisecentrum voor klachtenmanagement in de zorg- en welzijnssector.

GESCHILLENCOMMISSIE

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 integratieve zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over jouw klacht (geschil) is bindend, zowel voor jou als de therapeut. Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 50. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over jouw klacht. Op www.zorggeschil.nl vindt je meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.

TUCHTRECHT COMPLEMENTAIRE ZORG (TCZ)

Is er sprake van een tuchtwaardige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren om je klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ). Voor meer informatie kijk je op de website van de beroepsvereniging VBAG:

<https://vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen/>