

Klachtenregeling

Dunamis Natuurgeneeskunde voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De praktijk is aangesloten bij de V BAG: beroepsvereniging en platform voor integratieve gezondheidszorg. De therapeut streeft ernaar om jou als cliënt met de grootst mogelijke zorg te behandelen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Als er zich een situatie voordoet waarbij je als cliënt een klacht hebt over (een aspect van) de therapie, dan kan de volgende klachtenregeling hierbij hulp bieden. Deze stappen vertellen jou wat je in dat geval kunt doen:

1. Je bent ontevreden met de geleverde zorg en wil een klacht indienen. Bespreek dit allereerst met de aangeklaagde. Kom je er niet samen uit, ga dan naar stap 2.
2. Klager kiest ervoor, indien gewenst, om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. (Klager kan ook direct naar stap 7). KF biedt ondersteuning en advies. Dit begint bij het luisteren en ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Ook zoekt KF samen met de klager naar passende oplossingsrichtingen.
3. De KF luistert naar het verhaal van de aangeklaagde. KF houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.
4. Indien gewenst door klager en aangeklaagde bemiddelt KF tussen beide partijen. Voor bemiddeling is instemming nodig van beide partijen. KF neemt hierbij een volstrekt onafhankelijke positie in. KF zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.
5. KF is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en schrijft de afspraken op die klager en aangeklaagde met elkaar maken. Er wordt geen verslag gemaakt.
6. Bereiken klager en aangeklaagde geen oplossing ondanks de bemiddeling? Dan informeert de KF de klager welke vervolgstappen er nog mogelijk zijn.
7. Klager kan de klacht schriftelijk sturen aan de zorgaanbieder waartegen de klacht gericht is. KF ondersteunt klager bij het formuleren van de klacht. De zorgaanbieder moet binnen zes weken antwoorden.
8. Kan klager zich niet vinden in de antwoorden van de zorgaanbieder? Dan wijst KF klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.