

Klachtenregeling praktijk Agnes Saft

Binnen de praktijk zal de therapeut de cliënt met de grootste zorg behandelen. Op- en aanmerkingen van de cliënt op de behandeling en het behandelresultaat worden door de behandelaar zeer serieus genomen en verwerkt in het vervolg van een behandelplan. Is een cliënt niet tevreden of heeft de cliënt een gereede klacht over de therapeut die hij/zij niet met de therapeut zelf kan oplossen, dan is het mogelijk een beroep te doen op het klacht- en tuchtrecht van de beroepsvereniging NVST waar de therapeut bij aangesloten is.

Heeft u een klacht? Ga eerst het gesprek aan met uw behandelaar. Misschien is er sprake van een misverstand en komt u er samen uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u anders wilt. Is het moeilijk uw onvrede mondeling te uiten? Probeer het uw therapeut 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.

Voelt u zich niet in staat uw onvrede of klacht te bespreken met uw therapeut, laat de situatie dit niet toe of komt u er samen niet uit? Dan kunt u kosteloos de klachtenfunctionaris inschakelen. Deze ondersteunt u bij het formuleren van uw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Hieronder vindt u informatie over deze klachtenregeling van de NVST.

U kunt uw klacht zowel schriftelijk als telefonisch indienen. Bij voorkeur eerst bij de betrokkene zelf, of anders via de klachtenfunctionaris.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

De klachtenfunctionaris kunt u bereiken via Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt Quasir bereiken op het algemene telefoonnummer: 0561 618711 of op het rechtstreekse nummer van de klachtenfunctionaris: 06-48 44 55 38.

De klachtenfunctionaris kan u op de hoogte brengen van de mogelijkheden die u heeft voor uw situatie.

Ook kunt u ervoor kiezen om een mail te sturen, deze kan verzonden worden naar: bemiddeling@quasir.nl

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. De klachtenfunctionaris probeert u en de betrokkene d.m.v. bemiddeling, hoor en wederhoor bij elkaar te brengen. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Klachtenreglement

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit op zullen pakken. U kunt dit reglement opvragen bij de klachtenfunctionaris.

De wetgeving

Wetgeving rondom klachten is geregeld in de WKKGZ, Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg. U kunt deze wet terug vinden op: https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/32402_wet_kwaliteit_klachten_engeschillenzorg

Voor klachten die direct naar de Klachtencommissie Quasir gaan, is het onderstaande adres van toepassing.

Klachtencommissie Quasir
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1021
7940 KA Meppel