

## Klachtenprocedure

Klachtenprocedure NVA conform de Wkkgz mei 2017

Uw acupuncturist is lid van de NVA

Dat betekent dat u kunt vertrouwen op zijn/haar vakkundigheid en kwaliteit. Echter, in elke behandelrelatie kan een probleem ontstaan, bijvoorbeeld over de communicatie, bejegening, een nota, de behandeling of het resultaat ervan. Helaas komen in de gezondheidszorg ook ernstige klachten voor. Denkt u hierbij aan letsel, intimidatie, ongewenste handelingen, schending van uw privacy of andere zaken, die u niet in orde acht.

Klachten

Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is een zorgaanbieder de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een patiënt/cliënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal 6 weken. Het prettigst is als therapeut en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen. Komt u er samen niet uit of is communicatie niet meer mogelijk dan kan in deze eerste periode de klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

Klachtenfunctionaris

Heeft u een klacht over een behandeling of over uw behandelaar en lukt het niet die samen met de acupuncturist op te lossen, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de NVA. De klachtenfunctionaris van de NVA is de persoon die vervolgens met u in contact zal treden. De Klachtenfunctionaris kan u helpen uw klacht te formuleren. Soms is het al voldoende dat u uw verhaal kunt vertellen en ziet u af van verdere actie. Soms kan er bemiddeld worden en maakt men met u een afspraak over de vervolgstappen.

Geschilleninstantie KAB

Blijkt het niet mogelijk uw geschil met de betrokken therapeut, met hulp van de Klachtenfunctionaris, op te lossen, dan zal de klachtenfunctionaris u verwijzen naar de Geschilleninstantie Koepel Alternatieve Behandelwijzen (KAB). Deze onafhankelijke commissie behandelt uw klacht uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk, onder voorzitterschap van een jurist. Werkt uw therapeut in loondienst dan worden eventuele klachten behandeld door de geschilleninstantie van de werkgever.

Tuchtcollege en Inspectie Gezondheidszorg (IGZ)

Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachtenfunctionaris u naar het College van Toezicht NVA, het tuchtcollege van de NVA. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt ernstige klachten tegen NVA-leden en kan indien nodig de Inspectie voor de

Gezondheidszorg inschakelen. In zeer ernstige gevallen kan de klachtenfunctionaris direct melding naar de IGZ doen.

## Contact

De gegevens van de NVA vindt u hieronder. Neem bij vragen gerust contact op met het secretariaat. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.acupunctuur.nl](http://www.acupunctuur.nl)