

# Klachtenfunctionaris, Geschilleninstantie & Tuchtrect



Als het goed is, ben jij als cliënt van een bij de FAGT aangesloten CAM-therapeut (zeer) tevreden met de geboden behandeling. Helaas komt het soms voor dat een cliënt niet tevreden is en mogelijk een melding wilt doen over een therapeut of een klacht wil indienen. Op deze pagina vind je de verschillende stappen die jij als cliënt kunt ondernemen.

Neem allereerst contact op met de therapeut om uw klacht bespreekbaar te maken. Lukt dit niet, dan volgen hier een aantal stappen.

Alle FAGT CAM-therapeuten zijn vanuit de wet WKKGZ verplicht aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris (**via Quasir**) en geschilleninstantie (**Zorggeschil**), welke door het ministerie van VWS is goedgekeurd. Daarnaast zijn al onze therapeuten ingeschreven in het TCZ/RBCZ register.

Als Beroepsvereniging FAGT hebben we bovendien zelf hoge waarden en standaarden, welke terug te vinden zijn in onze Statuten, het Huishoudelijk Reglement en ons Reglementenboek. Je kunt deze **reglementen hier** vinden.

## Aan de gang met je melding/klacht

### STAP 1

#### Onafhankelijke klachtenfunctionaris

##### Wanneer klachtenfunctionaris?

Bij meldingen/klachten welke te maken hebben met bijvoorbeeld onvoldoende/onjuiste zorgverlening, ongewenste beëindiging zorgverlening, schade door de behandeling/therapie, ontevredenheid over bejegening of nazorg.

### **Mogelijke maatregel(en)**

De klachtenfunctionaris kan geen maatregel opleggen, maar helpt de cliënt zowel om de klacht te formuleren als bij de bespreking met de betreffende CAM-therapeut.

- Indien u een melding/klacht heeft, probeer dit dan altijd eerst met de betreffende CAM-therapeut te bespreken. Mogelijk komt u hier samen al uit.
- Mocht dit gesprek niet hebben opgeleverd wat u wenst, of is een gesprek niet (meer) mogelijk (in dergelijke situaties dient u de reden te motiveren), dan kunt u contact opnemen met een onafhankelijke [klachtenfunctionaris van Quasir](#).
- Deze klachtenfunctionaris zal u helpen om uw klacht goed te formuleren en vervolgens in gesprek te gaan met de betreffende therapeut.

## **STAP 2**

### **Geschilleninstantie**

#### **Wanneer Geschillencommissie?**

Indien uw klacht naar uw mening niet is opgelost na bemiddeling van de klachtenfunctionaris.

#### **Mogelijke maatregelen**

De geschillencommissie welke belast is met de zaak geeft een bindend advies, wat inhoud dat de uitspraak daadwerkelijk uitgevoerd moet worden.

Dit kan variëren van verplichte continuering van de behandeling tot een schadevergoeding.

- Blijkt de klachtenfunctionaris niet voldoende te zijn geweest en/of blijft u van mening dat de CAM-therapeut fouten heeft gemaakt, dan zal de klachtenfunctionaris u helpen om uw klacht bij de [geschilleninstantie Zorggeschil](#) neer te leggen.
- Zorggeschil is een onafhankelijke geschilleninstantie welke door het [ministerie van VWS](#) is goedgekeurd.
- De geschillencommissie heeft als voorzitter altijd een erkend jurist.
- Iedere CAM-therapeut van de FAGT valt overigens tevens onder het toezicht van [IGZ](#) (Inspectie voor de Gezondheidszorg)

## **STAP 3**

### **Tuchtrecht**

#### **Wanneer Tuchtrecht?**

Tuchtrecht gaat over onzorgvuldig of ongepast handelen van de CAM-therapeut. Denk hierbij aan het schenden van beroepsgeheim, onjuiste informatie voorziening naar cliënt(en) of media en/of onzedelijke gedragingen van de CAM-therapeut in woord of daad.

#### **Mogelijke maatregel(en)**

De TCZ is het [Tuchtrecht Complementaire Zorg](#), welke maatregelen kan opleggen aan de CAM-therapeut. Denk hierbij aan een waarschuwing, een officiële berisping, schorsing of zelfs schrappen uit het register.

De klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

*Van de klager:*

- Naam
- Het correspondentieadres en het e-mailadres
- Het telefoonnummer
- De dagtekening
- De handtekening

*Over de klacht:*

- Een omschrijving van de gedraging of behandeling waartegen de klager bezwaar maakt
- De naam van de therapeut
- Werkadres / Woonadres van de therapeut waartegen de klacht wordt ingediend
- Vermelding dat therapeut bij de FAGT is aangesloten

## **Werktijden**

Ons kantoor is telefonisch bereikbaar op: **maandag, dinsdag en donderdag** van **09.00** tot **12.00** uur.

Bezoek alleen op afspraak.

## **Contactgegevens**

### **FAGT Secretariaat**

Simone de Beauvoirlaan 66 1277 BK Huizen [06 297 33 555](tel:0629733555) [secretariaat@fagt.org](mailto:secretariaat@fagt.org)