



Frederike Beumer



Klachtenprocedure en geschillen reglement

Praktijk voor kunstzinnige therapie

Alle leden van de beroepsverenigingen, therapeutica en een aantal leden van de instellingen van de NVAZ (Nederlandse Vereniging voor Antroposofische gezondheidszorg) werken met een klachtenreglement, <http://www.nvaz.nl/index.php/klachten>

Klacht

Wanneer u niet tevreden bent over mij als kunstzinnig therapeut of de door mij geleverde diensten, dan zou ik hierover graag met u in gesprek gaan met de intentie er samen uit te komen en het vinden van een oplossing.

Het klachtenreglement is opgesteld op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ). Daarin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe deze wordt behandeld. Als u het niet eens bent met de uitkomst, kunt u een uitspraak vragen aan de onafhankelijke geschilleninstantie Stichting Zorggeschil.

Vragen over de factuur

Als u vragen heeft over de factuur, dan kunt u contact met mij opnemen.

Klachtenfunctionaris

Als u ondersteuning wenst bij het indienen van de klacht, dan kan de klachtenfunctionaris mw. Gels Versteegh u bijstaan. Zij is onafhankelijk en onpartijdig, heeft geheimhoudingsplicht en kan u advies geven over het indienen van een klacht en bemiddelen tussen u en mij. U kunt haar in kantooruren bereiken op 06-22103966 of per mail klachtenfunctionarisnvaz@xs4all.nl. Als we er met hulp van de klachtenfunctionaris niet uitkomen, zal ik in een schriftelijke mededeling mijn reactie op de klacht aan u laten weten.

Zorggeschil

Als u het met die mededeling niet eens bent, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de geschilleninstantie Zorggeschil. Het oordeel van de geschilleninstantie is bindend. Meer informatie kunt u in de folder vinden op de website van Stichting Zorggeschil, www.zorggeschil.nl

Tuchtcollege

Wanneer u uw klacht niet wilt voorleggen aan de geschillencommissie dan kunt u ook een klacht indienen bij het regionaal tuchtcollege: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klach

