

Heeft u een klacht?

Geregistreerde craniosacraal therapeuten zijn verplicht zich te houden aan de beroepscode van het Register Craniosacraal therapie Nederland (RCN). In deze richtlijnen staan regels over uw privacy, de geheimhoudingsplicht, de inrichtingseisen van de praktijk en regels over de omgang met u en andere zorgverleners. Daarnaast heeft het Register klachtenreglement volgens de WKKGZ (wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg) en is het RCN lid van een onafhankelijk tuchtcollege (tuchtrechtreglement).

Goede zorg

Het RCN en de bij haar aangesloten craniosacraaltherapeuten willen de meest optimale zorg leveren. Wij horen het graag als u tevreden bent maar ook als u op- of aanmerkingen heeft op de behandeling craniosacraaltherapie.

Wat kunt u doen met een op- en/of aanmerking?

1. Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de zorg die u heeft gekregen.

Als u aangeeft waar u tegenaan loopt, kunnen wij daarvan leren en onze zorg verbeteren.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Klachten kunnen zeer divers van aard zijn, bijvoorbeeld op:

- organisatorisch gebied (bereikbaarheid, beschikbaarheid, wachtlijsten, samenwerking met andere zorgverleners)
- relationeel gebied (bejegening, ongewenste intimiteiten, informatieverstrekking)
- inhoudelijk gebied (nalatigheid in de behandeling, foutieve behandeling, niet of laat terugverwijzen naar de huisarts, doorverwijzen)
- materieel gebied (praktijkruimte, tarieven)
- op elk ander gebied waarvan u denkt dat de zorgverlener zich niet zo gedraagt of niet zo handelt als u van een zorgverlener zou verwachten

In gesprek

2. Benoem uw probleem, zorg of klacht eerst bij de behandelend therapeut. Vaak helpt het om voor uw probleem duidelijk tijd en aandacht te vragen en het uit te leggen.

3. Vertel de craniosacraaltherapeut dat u niet tevreden bent en dat u daarover wilt praten. In een persoonlijk gesprek kunt u samen proberen om een oplossing te vinden. In de meeste gevallen komen cliënten en hun zorgverleners er in onderling overleg prima uit.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

4. Bent u niet tevreden met de oplossing, is het probleem te ernstig, durft u niet zo goed uw therapeut aan te spreken, of loopt uw poging stuk op onbegrip of onwil van de therapeut? In dat geval kunt u ervoor kiezen om -gratis- contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van Quasir.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is een medewerkster van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt bij haar terecht om over de situatie te praten. Het kan zijn dat u uw ontevredenheid of klacht alleen wilt melden, of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing, dan kan zij voor u bemiddelen of een gesprek met de betrokkene tot stand brengen.

5. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij bemiddelt en past hoor en wederhoor toe. Zij geeft geen oordeel. Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht van de betrokkene.

Alle leden van het RCN zijn via de overkoepelende organisatie Complementaire BeweegZorg Register (CBZR), geabonneerd op de onafhankelijke klachtenfunctionaris en klachtencommissie van Quasir.

Bij een klacht over de behandeling(en) craniosacraaltherapie kunt u een verzoek tot klachtbemiddeling -bij voorkeur schriftelijk of per e-mail- aanvragen bij

Quasir klachtenfunctionaris

e-mail: bemiddeling@quasir.nl.

telefoon: 06 4844 5538

post: Quasir Klachtbemiddeling,

t.a.v. coördinator abonnementen,

Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

www.quasir.nl

Expertisecentrum klachten, calamiteiten
en geschillen Zorg en Welzijn

QUASIR 

Uw craniosacraaltherapeut moet binnen zes weken* na het indienen van de klacht, schriftelijk aan u mededelen tot welk oordeel hij/zij is gekomen en of er tot maatregelen is besloten. De klachtenfunctionaris ontvangt hiervan een afschrift.

*(deze periode kan met schriftelijke toelichting door de therapeut met 4 weken verlengd worden)

6. Als het zo is dat u met uw therapeut en de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt, moet u dit schriftelijk melden aan uw therapeut.

Geschilleninstantie

7. Wanneer uw klacht niet tot uw tevredenheid is verholpen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie.

8. De Geschilleninstantie Zorggeschil zal uw klacht verder bekijken en kan eventueel een schadeloosstelling toekennen.

Alle leden van het RCN zijn via de overkoepelende organisatie Complementaire BeweegZorg Register (CBZR), geabonneerd op de onafhankelijke geschilleninstantie Zorggeschil.

Bij een verzoek tot behandeling van uw klacht over de behandeling(en) craniosacraaltherapie, door de geschilleninstantie Zorggeschil, kunt u zich -bij voorkeur schriftelijk of per e-mail- richten tot

Geschilleninstantie Zorggeschil

email: info@zorggeschil.nl

telefoon: 0561 618711 (Quasir) 9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

post: Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP Wolvega

www.zorggeschil.nl



9. Als u niet tevreden bent met de manier waarop uw klacht is afgehandeld kunt u binnen 2 maanden na de uitspraak uw klacht aangeven bij de kantonrechter.

Tuchtrecht

Het RCN heeft naast een klachtenfunctionaris, een klachtencommissie en een geschilleninstantie ook -samen met een aantal andere beroepsverenigingen (NWP, MBOG en Zhong) een tuchtcollege.

Een tuchtcollege kan geen schadevergoeding toekennen.

Wanneer kiest u ervoor om een klacht via het tuchtcollege in te dienen?

Indien de klacht met de beroepsuitoefening van de craniosacraaltherapeut heeft te maken waarbij er iets is gebeurd dat echt niet past bij hoe een goede therapeut volgens zijn beroepsdomein hoort te handelen.

Het kan dan voorkomen dat een klacht zo ernstig of zwaarwegend is dat het niet past om naar een klachtenfunctionaris te gaan.

Dit is het geval wanneer een therapeut zich ontoelaatbaar gedraagt, bijvoorbeeld als er sprake is van seksuele intimidatie.

Klachten over RCN-leden kunnen schriftelijk ingediend worden bij

Tuchtcollege NWP, MBOG, RCN en Zhong

Postbus 2122

6020 AC Budel