Klachtenreglement Shiatsupraktijk Selma

Shiatsupraktijk Selma streeft ernaar om altijd met de beste intenties en integriteit te werken. Toch kan het gebeuren dat je niet helemaal tevreden bent over een behandeling. In dat geval kun je de volgende stappen doorlopen:

1. **Persoonlijk bespreken**
   Bespreek je onvrede zo snel mogelijk met mij persoonlijk. Vaak kunnen we samen tot een passende oplossing komen.

2. **Klacht indienen**
   Komen we er samen toch niet uit? Dan kun je een formele klacht indienen. Dit kan mondeling of schriftelijk (info@shiatsupraktijkselma.nl). Na ontvangst van je klacht krijg je hiervan een bevestiging. Binnen uiterlijk zes weken ontvang je een officiële schriftelijke reactie, waarin ik uitleg welke beslissingen ik heb genomen naar aanleiding van je klacht en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

   Als er meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, kan ik deze termijn met maximaal vier weken verlengen. In dat geval krijg je hierover vóór het verstrijken van de zes weken schriftelijk bericht.

3. **Onafhankelijke klachtenfunctionaris**
   Wil je graag advies of hulp bij het indienen van je klacht? Dan kun je terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Deze functionaris begint met luisteren en helpt je bij het opstellen van je klacht. Samen kijken jullie naar mogelijke oplossingen.

   Wil je liever dat er bemiddeld wordt? Dat kan ook, maar alleen als zowel jij als ik (als de behandelaar) hiermee akkoord gaan. In zo'n geval zorgt de klachtenfunctionaris voor hoor en wederhoor en behandelt alle informatie strikt vertrouwelijk. Dit kost je niets en kan via:

   E-mail: bemiddeling@quasir.nl
   Telefoon: 085-4874012
   Post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel

   De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir en het Protocol Professionele Onafhankelijkheid, te vinden op www.quasir.nl.

4. **Geschilleninstantie**
   Als je niet tevreden bent met mijn schriftelijke reactie of als deze uitblijft binnen de gestelde termijn, kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke

geschilleninstantie zoals bedoeld in artikel 18 Wkkgz. Deze instantie doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Ook kan er eventueel een schadevergoeding worden toegekend.

5. **Wettelijke Aansluiting**
    - Ik ben conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aangesloten bij Quasir voor onafhankelijke klachtenbemiddeling.
    - Voor geschillen ben ik aangesloten bij de Stichting Zorggeschil.
    - Voor klachten die onder de tuchtnormen binnen de complementaire zorg vallen, kun je terecht bij de Stichting Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ). Klachten kunnen worden ingediend via het secretariaat: klachten@tcz.nu

Meer Informatie
Voor een uitgebreide uitleg over de klachtenprocedure kun je terecht op de website van mijn beroepsvereniging, het Platform CGZ.