



Klachtenregeling

Binnen mijn praktijk hecht ik veel waarde aan zorgvuldigheid en open communicatie. Desondanks kan het voorkomen dat je ontevreden bent. Mocht je niet tevreden zijn over een behandeling of de bejegening, dan hoor ik dat graag. Vaak kan een gesprek al verhelderend werken en helpen om samen tot een oplossing te komen.

Persoonlijk contact

Als je niet tevreden bent over mij, mijn praktijk of de behandeling, neem dan in eerste instantie contact met mij op. Dat mag persoonlijk, telefonisch (06-85275259) of schriftelijk (info@marionveltien.nl), net wat jij fijn vindt. Komen we er samen niet uit, dan kun je vervolgstappen ondernemen.

Als we er samen niet uitkomen

Voel je je niet in staat jouw onvrede of klacht te bespreken met mij, laat de situatie dit niet toe of komen we er samen niet uit? Dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen via mijn beroepsvereniging VBAG. Deze ondersteunt je bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen met jou wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor jouw klacht. Je klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. De VBAG brengt mij op de hoogte van jouw melding. Voor meer informatie kijk je op de website van mijn beroepsvereniging VBAG: <https://vbag.nl/klachten-en-geschillen/>

Geschillencommissie

Is de inzet van de klachtenfunctionaris voor jou onbevredigend? Dan kun je je wenden tot de onafhankelijke Stichting Zorggeschil. Een uitspraak van deze commissie is bindend voor ons beiden. In sommige gevallen kan de commissie een schadevergoeding toekennen.

Kosten en termijn

Het indienen van een geschil kost € 50,- (dit bedrag krijg je terug als je in het gelijk wordt gesteld). De commissie doet binnen zes maanden uitspraak. Kijk voor de procedure op www.zorggeschil.nl.





Klachtenregeling

Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen over zaken omtrent de behandeling die je van mij krijgt of kreeg. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de behandeling of de manier waarop je bent bejegend. Maar ook over een onjuiste beoordeling van mij, schade die door de behandeling is ontstaan of over beschadigde/vermiste eigendommen.

Tuchtrecht Complementaire Zorg

Ik ben ingeschreven in het RBCZ-register en val daarmee onder het tuchtrecht, dat verzorgd wordt door het TCZ. Als er sprake is van een ernstige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren om jouw klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ):

<https://www.tcz.nu/u-heeft-een-klacht.html>

