

Shiatsu MyWay

Ik ben lid van de NVST. Hieronder de tekst van de klachtenprocedure

De NVST wil de zorg die u ontvangt van onze therapeuten voortdurend verbeteren. U kunt ons daarbij helpen.

Als beroepsvereniging streven wij ernaar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij de door u gekozen NVST therapeut. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de behandeling die u heeft gehad of over de manier waarop de therapeut u bejegend heeft.

In dat geval kan het zijn dat u de behoefte heeft om hierover met een onafhankelijke persoon te praten en/of te onderzoeken of u hierover mogelijk een klacht wilt indienen. Een klacht indienen klinkt misschien negatief, maar de NVST ziet een klacht als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

U kunt uw klacht zowel schriftelijk als telefonisch indienen. Bij voorkeur eerst bij de betrokkene zelf, of anders via de klachtenfunctionaris.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

De klachtenfunctionaris kunt u bereiken via Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt Quasir bereiken op de volgende wijze:

- mail: bemiddeling@quasir.nl, t.a.v. coördinator Klachtenbemiddeling
- telefoon: 06-48445538
- post: Quasir, t.a.v. coördinator Klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

De klachtenfunctionaris kan u op de hoogte brengen van de mogelijkheden die u heeft voor uw situatie.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. De klachtenfunctionaris probeert u en de betrokkene d.m.v. bemiddeling, hoor en wederhoor bij elkaar te brengen. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Klachtenreglement

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt, is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit op zullen pakken. U kunt dit reglement opvragen bij de klachtenfunctionaris.

De wetgeving

Wetgeving rondom klachten is geregeld in de Wkkgz, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. U kunt deze wet terug vinden op: https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/32402_wet_kwaliteit_klachten_engeschillenzorg

