

Klachtenprocedure

Wettelijk kader

Krachtens de wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), moet elke zorgaanbieder een regeling hebben voor de behandeling van klachten. The Bonesetters.NL heeft dit geregeld samen met de beroepsvereniging BATC en een aansluiting bij CAM coöperatie.

Doel van de regeling

Doel van de klachtenregeling is om het ongenoegen van cliënten zo snel mogelijk weg te nemen, soortgelijke onvrede of klachten in de toekomst te voorkomen en een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening.

II. Opzet van de regeling

De klachtenregeling van The BoneSetters.NL voorziet in drie stappen:

Stap 1: Samen oplossen

In geval van onvrede of klachten heeft het natuurlijk de voorkeur om deze onderling te bespreken en af te handelen. Wij adviseren u om op dit punt een zo open mogelijke houding aan te nemen. De ervaring leert dat veel officiële klachten op deze manier voorkomen kunnen worden.

Stap 2: De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is het eerste aanspreekpunt in het geval u er samen niet uitkomt, of indien de patiënt er de voorkeur aan geeft direct een onafhankelijk buitenstaander te consulteren. De klachtenfunctionaris adviseert de cliënt hoe zijn klacht aan een externe instantie voor te leggen, zoals het tuchtcollege voor de gezondheidszorg.

Uitgangspunt voor de klachtenfunctionaris is de klacht van de cliënt en de wensen van de cliënt met de betrekking tot de behandeling daarvan. Daarbij is de inspanning van de klachtenfunctionaris in de regel gericht op de-escalatie: het bespreekbaar maken en afhandelen van de klacht op een zo laag mogelijk niveau.

The Bonesetters.NL is collectief aangesloten bij CAM. Dat betekent dat deze stichting voorziet in een onafhankelijke functionaris.

Bemiddeling

Als de cliënt kiest voor bemiddeling treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar. Deze bemiddeling kan telefonisch en soms schriftelijk plaatsvinden. Als de cliënt dit wenst, kan echter ook sprake zijn van een in vivo bemiddelingsgesprek. De keuze tussen telefonische- of schriftelijke afhandeling en een bemiddelingsgesprek, is in alle gevallen aan de cliënt en de klachtenfunctionaris.

Stap 3: Officiële klacht

In het geval de cliënt een klacht wil indienen, kan de cliënt deze indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Ook kan de cliënt kiezen voor de behandeling van de klacht door de geschillencommissie.

Geschillencommissie

De cliënt kan ook rechtstreeks naar de geschillencommissie als hij/zij denkt dat de klacht daar beter behandeld kan worden. Dat kan bijvoorbeeld als het gaat over een tegemoetkoming in schade die geleden is.

The Bonesetters.NL hoopt op deze manier een positieve bijdrage te leveren aan het welzijn en aan de veiligheid van haar cliëntèle en aan het professionaliseren van de complementaire zorg.