Ben je ontevreden of heb je een klacht?
Ik doe er alles aan om je op een veilige, professionele en respectvolle manier te begeleiden. Mocht je onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan hoor ik dat natuurlijk graag zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Komen we er samen niet uit? Dan ben ik via mijn beroepsverenigingen (VBAG en Zorg voor ZZP) aangesloten bij een onafhankelijke klachtenregeling.

Klachtenregeling

Ik streef naar de allerbeste zorg en begeleiding tijdens mijn behandelingen en coachingssessies. Toch kan het onverhoopt voorkomen dat je ergens ontevreden over bent of een klacht hebt.

Mocht dit het geval zijn, dan nodig ik je in de eerste plaats uit om je onvrede of klacht met mij te bespreken. Vaak is een gesprek al voldoende om samen tot een goede oplossing te komen. Komen we er samen niet uit? Dan kun je gratis gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenprocedure volgens de richtlijnen van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

Omdat ik voor verschillende specialisaties bij twee aparte instanties ben aangesloten, hangt de te volgen procedure af van het type behandeling dat je hebt ontvangen. Bekijk hieronder welke route voor jou van toepassing is.

Route 1: Je hebt een Craniobehandeling gehad (via VBAG)

Voor mijn werkzaamheden als craniosacraal therapeut ben ik aangesloten bij de beroepsvereniging **VBAG**. Valt jouw klacht onder een **craniobehandeling**? Dan gelden de volgende stappen:

- **Stap 1: Onafhankelijke klachtenfunctionaris**
  Je kunt jouw onvrede digitaal kenbaar maken via het onafhankelijke platform *Er is iets misgegaan*. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris ondersteunt je gratis bij het formuleren van de klacht en helpt bij het zoeken naar een oplossing. Je kunt je melding indienen via Meer informatie vind je op de klachtenpagina van de VBAG.

- **Stap 2: De Geschillencommissie**
  Mocht de inzet van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leiden, dan kun je het geschil voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg, die een bindende uitspraak doet.

Route 2: Je hebt adem- en stresscoaching gehad (via Zorg voor ZZP)

Mijn trajecten en sessies voor **adem- en stresscoaching** vallen onder de reguliere zorgvoorziening. Hiervoor ben ik aangesloten bij de klachtenregeling van **Zorg voor ZZP**. Valt jouw klacht hieronder? Dan gelden de volgende stappen:

- **Stap 1: Onafhankelijke klachtenfunctionaris**
  Je kunt jouw klacht schriftelijk of digitaal indienen via het klachtenportaal. Er wordt dan een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan je toegewezen die bemiddelt tussen jou en mij om samen een oplossing te vinden. Het stappenplan en het indienformulier vind je op de klachtenprocedurepagina van Zorg voor ZZP.

- **Stap 2: De Geschillencommissie**
  Als de bemiddeling onverhoopt niet slaagt, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Zelfstandige Zorgprofessionals (onderdeel van De Geschillencommissie Zorg) waar ik via Zorg voor ZZP bij ben aangesloten. Deze commissie doet een bindende uitspraak over het geschil.