



Klachtenregeling Wkkgz

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg met betrekking tot onze diensten. Als licentielid van de VNRT ben je als therapeut op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor jouw cliënten. Dit wordt via onze beroepsvereniging VNRT geregeld. Als therapeut ben je tevens aangesloten bij een geschillenvereniging, bijvoorbeeld de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG), het centrum voor klachten- en geschillenafhandeling in de complementaire zorg.

Voor de cliënt die een klacht heeft of onvrede ervaart geldt het volgende:

- Het is belangrijk dat je jouw onvrede of klacht bespreekbaar kunt maken.
- De SCAG heeft een klachtenreglement opgesteld waarin de algemene regels van de VNRT voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven staan.
- Voel je je niet in staat jouw onvrede of klacht met de therapeut te bespreken, laat de situatie dit niet toe of kom je er samen niet uit? Dan kun je gebruik maken van de contactpersoon klachtenopvang VNRT. Deze ondersteunt je bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en/of bij het onderzoeken van mogelijke oplossingen. Daarna wordt eventueel de gratis klachtenfunctionaris van de SCAG ingeschakeld (zie verder hieronder bij **“Hoe om te gaan met een klacht of onvrede”**).
- Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop jouw onvrede of klacht is afgehandeld voor jou onbevredigend is, dan kun je je wenden tot de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg.

Hoe om te gaan met een klacht of onvrede:

Als er door een cliënt/klager contact wordt gelegd met de contactpersoon klachtenopvang, zijn er de volgende mogelijkheden:

Mogelijkheid 1. De cliënt wil GEEN GESPREK met de therapeut en er wordt een gesprek gevoerd met de contactpersoon klachtenopvang wat voldoende is voor de cliënt.

Mogelijkheid 2. De cliënt wil GEEN GESPREK met de therapeut en na het eerste gesprek met de contactpersoon klachtenopvang blijkt dat er MEER NODIG is. Ook kan hetgeen de cliënt inbrengt een reden zijn ervoor te zorgen dat een situatie opgepakt en/of uitgezocht gaat worden. In dit geval attendeert de contactpersoon de cliënt in ieder geval op de mogelijkheid van ondersteuning van een klachtenfunctionaris en biedt aan deze in te schakelen (zie verder eventueel 3b).

Mogelijkheid 3. De client wil een gesprek met de therapeut aangaan.

Mogelijkheid 3a. De cliënt wil daarbij geen gebruik maken van een klachtenfunctionaris.

Mogelijkheid 3b. De cliënt wil daarbij wel gebruik maken van een klachtenfunctionaris. De contactpersoon van de beroepsvereniging vraagt de cliënt/klager dan om de klacht op papier/mail te zetten via het formulier dat de VNRT hiervoor heeft. De contactpersoon laat de cliënt/klager weten dat een klachtenfunctionaris contact met hem zal opnemen om hem/haar te ondersteunen bij het oplossen van de klacht.

Mogelijkheid 4. De cliënt wil GEEN GESPREK met de therapeut aangaan en wil wel een klacht indienen. De contactpersoon van de beroepsvereniging vraagt de cliënt/klager dan om de klacht op papier/mail te zetten via het formulier dat de VNRT hiervoor heeft. De contactpersoon laat de cliënt/klager weten dat een klachtenfunctionaris contact met hem zal opnemen om hem/haar te ondersteunen bij het oplossen van de klacht.

Gegevens contactpersoon: Mariëtte van de Meulengraaf, telefoonnummer 040-2840227.

Link naar klachtenregeling VNRT/SCAG:

https://scag.email-provider.eu/download/6df46d2gn1/aPFTjHpzw3?file=20252611+Klachtenregeling+Wkkgz+Beroepsvereniging+V3.3.pdf&l=m1wubbfpcr&utm_source=Laposta&utm_campaign=Nieuwsbrief+december+2025+beroepsverenigingen&utm_medium=email&direct=1