Klachtenprocedure

InnerCare Mesologie – Ewelina Zalewska, mesoloog, lid van VBAG (licentie 22509009)

Ik doe er alles aan om je op een goede en respectvolle manier zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Hieronder lees je wat je dan kunt doen.

Stap 1 – Bespreek het met mij

Maak je onvrede kenbaar, mondeling of schriftelijk via info@innercaremesologie.nl of 06-50 58 90 09. Misschien is er sprake van een misverstand en komen we er samen uit.

Stap 2 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris (kosteloos)

Lukt een gesprek niet, of kom je er met mij niet uit? Dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet iedere zorgaanbieder dit bieden. De klachtenfunctionaris helpt je bij het formuleren van je klacht en kan bemiddelen tussen jou en mij.

Via mijn beroepsvereniging VBAG ben ik aangesloten bij **Erisietsmisgegaan.nl**:

- Klacht of onvrede melden: www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden (binnen twee werkdagen wordt contact met je opgenomen)
- Telefoon: 035-203 15 85
- E-mail: info@erisietsmisgegaan.nl

Stap 3 – Geschillencommissie (bindende uitspraak)

Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht? Dan kun je je klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl. Deze commissie is erkend door het CIBG. De uitspraak is bindend, voor jou en voor mij.

- Een geschil indienen kost € 50.
- De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak.
- Je kunt een geschil indienen tot één jaar nadat de klachtafhandeling is afgerond.
- Meer informatie: www.erisietsmisgegaan.nl. De klachtenfunctionaris kan je helpen.

Tuchtrecht

Gaat je klacht over een ernstige schending van de beroepsnormen, dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren je klacht in te dienen bij het **Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)**: www.tcz.nu.

Contact beroepsvereniging

Je kunt ook contact opnemen met het secretariaat van de VBAG: secretariaat@vbag.nl of 040-283 89 88 (werkdagen 9.00–12.00 uur).

Vertrouwelijkheid

Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Het indienen van een klacht heeft geen invloed op je behandeling. Correspondentie over een klacht bewaar ik apart van je cliëntdossier.