

Klachtenprocedure beroepsvereniging NVA

Jouw acupuncturist is lid van de NVA. Dat betekent dat je kunt vertrouwen op zijn/haar vakkundigheid en kwaliteit. En op een correcte afhandeling van een klacht. In elke behandelrelatie kan namelijk een probleem ontstaan, bijvoorbeeld over de communicatie, bejegening, een nota, de behandeling of het resultaat ervan. Of een ernstigere klacht als letsel, intimidatie, ongewenste handelingen of schending van je privacy. Blijf daar niet mee lopen, maar meld het. Neem contact op met het NVA-secretariaat.

Als je niet weet wat je moet doen

De NVA heeft een klachtenfunctionaris beschikbaar, die je kan adviseren over het al dan niet indienen van een klacht. De klachtenfunctionaris kan in een vroeg stadium helpen helder te krijgen wat je met jouw klacht wilt bereiken. Zij zal je informeren over de klachtmogelijkheden, inclusief de voor- en nadelen van de verschillende opties. Het NVA-secretariaat kan de klachtenfunctionaris verzoeken contact met je op te nemen.

Je probleem bespreken met jouw zorgaanbieder

Volgens de klachtwet Wkkgz is de zorgaanbieder de allereerste waar je jouw probleem mee bespreekt. Op grond van de Wkkgz kan worden geklaagd over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening. De zorgaanbieder kan zijn een instelling of een zelfstandig werkende zorgverlener.

Schriftelijk oordeel zorgaanbieder

De zorgaanbieder moet de klacht zorgvuldig onderzoeken en binnen 6 weken met een schriftelijk oordeel komen. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd, als daar een goede reden voor is. Daarover moet de zorgaanbieder jou informeren. Het prettigst is als zorgaanbieder en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen.

Klachtenfunctionaris

Als je dat wenst kun je ook in deze fase gratis de klachtenfunctionaris van de NVA inschakelen. Bijvoorbeeld als je er samen niet uit komt of communicatie niet meer mogelijk is. Op jouw verzoek kan zij je adviseren over de klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het vinden van een oplossing. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Alles wat je de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

Geschilleninstantie

Als je het met het schriftelijk oordeel van de zorgaanbieder niet eens bent, of zijn/haar reactie blijft uit binnen de wettelijke termijn, dan kun je de klacht als geschil voorleggen aan een erkende geschilleninstantie. Deze doet een bindende uitspraak. Een NVA-acupuncturist is (meestal) aangesloten bij de Stichting Zorggeschil. Klik onderaan de pagina voor meer informatie. Een overzicht in 10 stappen vind je hieronder.

2021 Klachtenprocedure NVA - client.pdf: 93 KB

Nog vragen?

Is het je ondanks de uitleg in deze klachtenprocedure nog niet helder, neem dan contact op met het NVA-secretariaat op telefoonnummer: 033 - 461 61 41. Wij zijn bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 09:00 - 12:00 uur. Of via de mail: nva@acupunctuur.nl. Wij helpen

je graag verder en kunnen je, als je dat wenst, in contact brengen met de klachtenfunctionaris.