



KLACHTENREGELING

Nederlandse Chiropractoren Associatie

De mening, suggesties en klachten van patiënten doen er toe!

Klachten en geschillen

Uw chiropractor hoort het uiteraard graag als u tevreden bent over behandeling en de resultaten. Het kan helaas ook voorkomen dat u een andere ervaring hebt, ook dan is het belangrijk dat u uw mening of klacht naar voren brengt. Bijvoorbeeld:

- U voelt zich niet serieus genomen.
- U bent niet vriendelijk benaderd.
- De afspraken worden niet nagekomen.
- U moet te lang wachten.
- U bent ontevreden over de behandeling.

Uw melding wordt altijd geregistreerd en kan aanleiding zijn tot een maatregel ter verbetering van de hulpverlening

1. *In gesprek met uw chiropractor*

Wij adviseren u om eventuele problemen altijd eerst met uw chiropractor te bespreken. Vaak kunnen problemen in onderling overleg opgelost worden. Het kan gaan om miscommunicatie of uiteenlopende verwachtingen. Praten lucht op en geeft de ruimte ervaringen uit te wisselen, te praten over de behandeling of de benadering en open naar elkaar te zijn! Uw klacht wordt in de praktijk geregistreerd, er wordt een aantekening in het patiëntendossier gemaakt.

2. *Indienen van een klacht*

Komt u er niet uit in een persoonlijk gesprek, dan kunt u uw klacht (schriftelijk) kenbaar maken bij de chiropractor. Na ontvangst van de klacht zal de chiropractor uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Uw chiropractor is verplicht uw klacht in behandeling te nemen en te proberen tot een oplossing te komen. De chiropractor moet u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van uw klacht en binnen 6 weken met een officiële reactie komen. In deze reactie moet hij/zij duidelijk maken tot welk oordeel hij is gekomen en of er tot maatregelen is besloten. De klachtenfunctionaris ontvangt hiervan een afschrift. Lukt het niet binnen 6 weken te reageren, dan kan de termijn, in overleg met de klager, verlengd worden tot maximaal 10 weken.

3. *Klachtenfunctionaris NCA*

Tijdens dit traject of daarna, kan zowel door u als door de chiropractor de klachtenfunctionaris ingeschakeld worden. De klachtenfunctionaris luistert naar u, helpt bij het formuleren en duidelijk omschrijven van de klacht en kan u ondersteuning geven. Zij zal het gesprek tussen u en de chiropractor proberen weer op gang te brengen, begeleidt het bemiddelingsproces tussen u en de chiropractor. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke, neutrale en onpartijdige bemiddelaar die het belang van beide partijen

voor ogen heeft. Een bevredigende oplossing voor zowel klager als beklaagde; dat is het doel van de klachtenbemiddeling!

Komt u er samen toch niet uit, dan kan de klachtenfunctionaris u adviseren over een mogelijk vervolgtraject.

4. **Geschillenregeling**

Mocht er na gesprekken met uw chiropractor en/of met behulp van de bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing worden bereikt, dan kan er sprake zijn van een geschil. Via de Stichting Chiropractie Nederland (SCN) is er een geschillenregeling beschikbaar. Alle leden van de NCA zijn geregistreerd in het kwaliteitsregister van de Stichting Chiropractie Nederland. De klachtenfunctionaris kan u hier over inlichten. U kunt niet direct een klacht indienen bij de geschillencommissie zonder de eerste drie stappen te hebben doorlopen. Het is namelijk belangrijk dat er eerst door middel van communicatie geprobeerd wordt tot een oplossing te komen.

[Klik hier voor het reglement van de Stichting Zorggeschil](#)

Alle SCN geregistreerde chiropractoren zijn aangesloten bij de geschillencommissie van Stichting Zorggeschil. Deze commissie heeft andere bevoegdheden, doet een bindende uitspraak en kan schadeclaims in behandeling nemen en toekennen. Vraagt u gerust informatie op bij de klachtenfunctionaris van de NCA. Kijk op www.zorggeschil.nl bij www.zorggeschil.nl/clienten of stuur een e-mail aan info@zorggeschil.nl.

Stichting Zorggeschil/Postbus 1021/7940 KA MEPEL/Tel. 0561-618711 (van 9.00-17.00 uur)

[Klik hier voor de Infographic voor Cliënten.](#)

5. **Gewone rechter**

Wanneer een patiënt ook met deze uitspraak geen genoegen neemt kan hij/zij binnen twee maanden na de uitspraak van de geschillencommissie naar de gewone rechter.

6. **Schadeclaims**

Wanneer u niet tevreden bent over de uitkomst na bemiddeling van uw klacht, u hebt schade geleden of u wilt direct een claim indienen, dan kunt u dit aan uw behandelaar laten weten. Vaststellen van de aansprakelijkheid, na een ingediende claim bij de verzekeraar, is vaak een ingewikkeld en lang proces. U dient de claim schriftelijk in te dienen bij uw eigen behandelaar.

7. **Inspectie voor de gezondheidszorg**

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in artikel 1, lid 1 onder a is vastgelegd dat calamiteiten direct gemeld moeten worden bij IGZ. Een calamiteit wordt door IGZ omschreven als *“een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid”*.

Klachtenfunctionaris NCA:

Dagelijks te bereiken voor patiënten en chiropractoren op het volgende telefoonnummer:

[088 - 024 51 66](tel:088-0245166) of via e-mail: klachtennca@cbkz.nl