



## Klachtenprocedure NVA

Uw acupuncturist is lid van de NVA. Dat betekent dat u 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 uw privacy. Blijf daar niet mee lopen, maar meld het.

### Als u niet weet wat u moet doen

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

### Uw probleem bespreken met uw zorgaanbieder

Volgens de klachtwet Wkkgz is de zorgaanbieder de allereerste waar u uw 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 u informeren. Het prettigst is als zorgaanbieder en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen.

### Klachtenfunctionaris

Als u dat wenst kunt u ook in deze fase gratis een klachtenfunctionaris van de NVA inschakelen. Bijvoorbeeld als u er samen niet uit komt of communicatie niet meer mogelijk is. Op uw verzoek kan zij u 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 u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

### Geschilleninstantie

Als u het met het schriftelijk oordeel van zorgaanbieder niet eens bent, of zijn/haar reactie blijft uit binnen de wettelijke termijn, dan kunt u de klacht als geschil voorleggen aan een erkende geschilleninstantie. Deze doet een bindende uitspraak. Een NVA-acupuncturist is (meestal) aangesloten bij de Stichting Zorggeschil.

### Contact

De gegevens van de NVA vindt u hieronder. Neem bij vragen gerust contact op met het secretariaat. U kunt ook terecht op [www.acupunctuur.nl](http://www.acupunctuur.nl) Hier vindt u ook een overzicht in 10 stappen en alle informatie over klacht- en tuchtrecht.