

## **Klachtenprocedure (gewijzigde tekst)**

### **Goede zorg**

De Vereniging van Haptotherapeuten VVH en de bij haar aangesloten GZ-Haptotherapeuten stellen zich ten doel om de zorg zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Elke, bij de Vereniging Van Haptotherapeuten VVH geregistreerde GZ-Haptotherapeut, onderschrijft de regels die vastgelegd zijn in het [Reglement voor het Toezicht voor de Haptotherapie](#) en de [Beroepscode GZ-Haptotherapeut](#). Desondanks kan het voorkomen dat u een klacht heeft over de zorg die u is geboden. Een klacht zien wij als een mogelijkheid om de zorg te verbeteren.

### **In gesprek**

In eerste instantie kunt u uw ontevredenheid of klacht uiten bij uw GZ-Haptotherapeut. In veel gevallen leidt dat tot een oplossing. Als u dat niet lukt, dan bestaat de mogelijkheid om met een van onze vertrouwenspersonen in contact te komen en met hem / haar uw klacht te bespreken. De vertrouwenspersoon heeft een luisterend oor en is in staat om u te helpen uw ontevredenheid of klacht te verhelderen. Neemt u hiervoor contact met ons op.

### **Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Mocht u dan alsnog niet tevreden zijn, dan kunt contact opnemen met onze onafhankelijke (gratis) klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een medewerkster van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt altijd bij haar terecht om over de situatie te praten. Het kan zijn dat u uw ontevredenheid of klacht alleen wilt melden, of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing, dan kan zij voor u bemiddelen of een gesprek met de betrokkene tot stand brengen.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij bemiddelt en past hoor en wederhoor toe. Zij geeft geen oordeel. Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht van de betrokkene.

Klachtenfunctionaris | Mevrouw L. de Boon, 06 48445538 of [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl).

### **Nog steeds ontevreden?**

Als u na bemiddeling door de klachtenfunctionaris nog steeds niet tevreden bent, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie. Uw klacht wordt dan onafhankelijk beoordeeld door de commissie volgens de geldende maatschappelijke en medisch-juridische normen. De commissie onderzoekt allereerst de klacht en verklaart deze gegrond of ongegrond. Hierbij kunnen zowel u als de GZ-Haptotherapeut worden gehoord.

Voor de behandeling van uw klacht bij de Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie wordt aan u vooraf een bedrag van € 115,00 in rekening gebracht (administratiekosten). Pas als dit bedrag is ontvangen, wordt de klacht in behandeling genomen. Indien de klacht als gegrond wordt beschouwd, wordt dit bedrag aan u terugbetaald.

Vereniging van Haptotherapeuten VVH  
Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie  
P/a DingemansVanderKind  
Mr J. van der Pijl / secretaris  
Sarphatistraat 9  
1017 WS Amsterdam

Deze klachtenprocedure is uitsluitend van toepassing op de in het [Register](#) van GZ-Haptotherapeuten opgenomen haptotherapeuten.