



Waterviolier 45  
3824 GD Amersfoort  
· tel. 06-51 809 605  
· email: [info@b-atease.nl](mailto:info@b-atease.nl)  
· website: [www.b-atease.nl](http://www.b-atease.nl)

## **Je hebt een klacht, wat nu?**

### **Bespreek je klacht met ons**

Bij onze praktijk doen we ons uiterste best om jou op een respectvolle en professionele manier te helpen. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. We raden je aan om je klacht eerst met ons te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en kunnen we samen tot een oplossing komen door duidelijk te maken waar je ontevreden over bent of wat je anders zou willen. Vind je het moeilijk om je klacht mondeling te uiten? Dan kun je deze ook schriftelijk aan ons voorleggen. Op deze manier kan er een opening ontstaan voor een gesprek en het oplossen van het probleem. In de meeste gevallen kan een goed gesprek je onvrede of klacht verhelpen.

### **Als we er samen niet uitkomen**

Mocht je het niet mogelijk vinden om de kwestie met ons te bespreken, of komen we er samen niet uit, dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Deze helpt je bij het formuleren van je klacht en bij het zoeken naar oplossingen. Samen bekijken jullie de mogelijkheden om je klacht te laten horen. Je klacht wordt binnen zes weken afgehandeld en wij worden hierover geïnformeerd.

Neem contact op met Quasir voor hulp of om een klacht in te dienen via email: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) of telefonisch: 06 4844 5538.

### **Geschillencommissie: bindende uitspraak**

Als je niet tevreden bent met de afhandeling door de klachtenfunctionaris, kun je je wenden tot de geschillencommissie. Deze commissie is onafhankelijk en gespecialiseerd in complementaire zorg. Hun uitspraak over jouw klacht is bindend voor zowel jou als ons. Soms kan de commissie besluiten tot een schadevergoeding. Het indienen van een geschil bij de geschillencommissie kost € 50 en de commissie doet binnen zes maanden uitspraak. Meer informatie vind je op [zorggeschil.nl](http://zorggeschil.nl). De klachtenfunctionaris kan je hierbij ondersteunen.

### **Waarover kun je een klacht indienen?**

Je kunt een klacht indienen over verschillende aspecten van de behandeling door ons, zoals de kwaliteit van de behandeling, de bejegening, onjuiste beoordelingen, schade door de behandeling, of beschadigde/vermiste eigendommen.



Waterviolier 45  
3824 GD Amersfoort  
· tel. 06-51 809 605  
· email: [info@b-atease.nl](mailto:info@b-atease.nl)  
· website: [www.b-atease.nl](http://www.b-atease.nl)

### **Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)**

Als wij zijn ingeschreven in het RBCZ-register, vallen wij onder het tuchtrecht van het TCZ. Bij een ernstige klacht kan de klachtenfunctionaris je adviseren om deze in te dienen bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ), de Inspectie van de Volksgezondheid, of een civiele rechter. Het TCZ bestaat uit het College van Toezicht en het College van Beroep.

Contactinformatie: Postbus 340, 8260 AH Kampen, e-mail: [klachten@tcz.nu](mailto:klachten@tcz.nu), telefoon: 06-83567492.

### **Contact opnemen met de VBAG**

Je kunt ook contact opnemen met het secretariaat van de VBAG. Het secretariaat is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00 en 12.00 uur op 040 283 8988. Buiten deze tijden en bij bezette lijnen kun je het antwoordapparaat inspreken. Je kunt ook een e-mail sturen naar [secretariaat@vbag.nl](mailto:secretariaat@vbag.nl)

