

## **Informatie over de Wkkgz en wat deze wet inhoudt:**

Met ingang van 1 januari 2017 is de nieuwe wet 'Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg', de Wkkgz in werking getreden.

Alle zorgverleners in Nederland moeten aan de eisen voldoen die in het kader van deze wet worden gesteld.

Ook Massagepraktijk Dokkum voldoet aan deze eisen, maar wat betekent dit in de praktijk?

### **De S.C.A.G.**

De therapeuten geregistreerd bij de Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen, kortweg: de SCAG, doen er alles aan u op een goede en respectvolle manier hulp te bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent.

Bespreek uw onvrede in eerste instantie met uw therapeut, in de hoop dat u er samen uit komt met een voor u bevredigende oplossing.

### **Klachtenfunctionaris**

Komt u er met uw therapeut niet uit? Bent u (nog) niet tevreden na het gesprek en met de geboden oplossing? Kiest u er voor het gesprek met de therapeut over te slaan?

Dan kunt u uw klacht melden bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze gratis dienst bereikt u via de beroepsvereniging van de therapeut, in onze situatie is dat de Nederlandse Vereniging van Soma Therapeuten, kortweg: NVST ([www.nvst.nl](http://www.nvst.nl) voor meer informatie).

In een traject van maximaal 6 weken probeert de klachtenfunctionaris tot een voor u acceptabele oplossing te komen.

### **Geschillencommissie**

Is de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop uw onvrede of klacht is afgehandeld voor u onbevredigend?, dan kunt u zich wenden tot een geschillencommissie. Voor therapeuten aangesloten bij de beroepsvereniging NVST is dit de Stichting Zorggeschil. ([www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)) De geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in complementaire zorg. Een uitspraak is bindend voor u en voor de therapeut. De commissie doet binnen 6 maanden een uitspraak over uw klacht.