

Klachtenprocedure

ZONZIJJN doet haar uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht je desondanks toch niet tevreden zijn, dan kan je als vanzelfsprekend je klacht/en of opmerkingen aan ons mededelen.

Onze voorkeur gaat er naar uit dat je deze klacht rechtstreeks met ons bespreekt*. Mocht je dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan kun je afhankelijk van de inhoud van jouw klacht, je klacht indienen bij een van de onderstaande instanties;

- A. In geval van een klacht over de therapie, als de klacht gaat over geïndiceerde zorg in het kader van de Wet Jeugdzorg of geïndiceerde zorg in het kader van de Wet Langdurige Zorg, heeft de cliënt de mogelijkheid gebruik te maken van de [FVB-klachtenregeling](#). Stuur een mail naar klacht@vaktherapie.nl of een brief naar FVB, Fivelingo 253, 3524 BN UTRECHT met contactgegevens, een omschrijving van de klacht inclusief plaats en tijdstip en gegevens van de therapeut waar het om gaat.
- B. In andere gevallen van een klacht over de therapie geldt de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. ZONZIJJN is hiervoor via de [NFG](#) aangesloten bij Quasir. Jouw klacht dient volgens [dit schema](#) afgehandeld te worden.
- C. Bij de Stichting Tucht recht Complementaire Zorg (TCZ) kunt u een klacht indienen over situaties die onder de tuchtnormen(beroepscode) binnen de complementaire zorg vallen. In bijna alle gevallen betreft het hier de beroepscode van de RBCZ/TCZ en de beroepscode van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten.
- D. Met een klacht over een beroepsbeoefenaar of arts binnen de complementaire zorg kunt u ook naar het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg stappen. Het Tuchtcollege doet een bindende uitspraak en bepaalt of de zorgverlener zijn beroep nog mag uitoefenen. De zorgverlener moet zich aan de uitspraak houden.
- E. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) lost uw persoonlijke klacht niet voor u op. U kunt bij de IGZ wel melding maken van uw klacht. De IGZ gebruikt deze signalen bij haar toezicht op de zorg. Bij veel of ernstige signalen over een bepaalde zorgaanbieder grijpt de IGZ in.
- F. In geval van een klacht over de yogalessen/workshop, hanteert ZONZIJJN de volgende procedure:
 1. Melding
Klachten dienen per mail kenbaar gemaakt te worden bij ZONZIJJN. ZONZIJJN handelt, indien mogelijk, de melding direct af. Indien afhandeling niet direct mogelijk is, worden er nadere afspraken met de deelnemer/cursist (hierna klager) gemaakt over de afhandeling van de melding. De klager meldt zijn ontevredenheid opnieuw bij ZONZIJJN, indien de melding niet naar tevredenheid is afgehandeld.
 2. Indienen
Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend (per email) en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;

c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

3. Vertrouwelijkheid

Bij ZONZIJN wordt iedere klacht altijd strikt vertrouwelijk behandeld.

4. Geen verplichting tot behandeling

ZONZIJN is niet verplicht de klacht te behandelen als:

- a. een klacht die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. een klacht die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
- c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

5. Bevestiging

ZONZIJN zendt binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. De ontvangstbevestiging bevat ten minste de te verwachten behandeldingsduur van de klacht.

6. Onderzoek klacht

ZONZIJN verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee klager kan instemmen. Binnen 7 werkdagen wordt er met de klager gecorrespondeerd over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. Hoor en wederhoor

ZONZIJN stelt de klager en eventueel andere betrokkenen in de gelegenheid te worden gehoord. ZONZIJN maakt van het horen een verslag. Het verslag wordt toegezonden aan de betrokkenen en wordt gearchiveerd.

8. Afhandeling Klachten

ZONZIJN handelt een klacht binnen zes weken na ontvangst af.

ZONZIJN kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken opschorten en doet hierover schriftelijk mededeling aan klager. Er wordt een nieuwe termijn aangegeven waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Indien geschillen niet in onderling overleg kunnen worden beslecht, dan is het oordeel van de bevoegde rechter voor beide partijen bindend.

9. Kennisgeving, registratie en bewaartermijn

ZONZIJN stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de beslissing die hij daaraan verbindt.

ZONZIJN draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten en bewaart de relevante stukken gedurende een jaar.

* Het is ook mogelijk indien u een client bent die therapie krijgt, of gekregen heeft, hierbij de vertrouwenspersoon van de NFG in te schakelen:

Dhr. Theo Splinter, tel: 06-46160403, vertrouwenspersoon@de-nfg.nl