

Klachtenregeling MCNA

Warm, duidelijk en per professional uitgewerkt

MCNA | Coehoorn van Scheltingaweg 1B, 8442 EZ Heerenveen | 0513-627800

Een klacht of ergens niet tevreden over?

Het kan gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent of dat een behandeling, begeleiding of contactmoment anders is verlopen dan u had verwacht. Dat vinden wij vervelend. Binnen MCNA vinden we het belangrijk dat u zich gehoord en serieus genomen voelt. Wij hopen daarom dat u uw ervaring eerst met de betrokken arts, therapeut of coach wilt bespreken. Vaak kunnen vragen, onduidelijkheden of onvrede in een persoonlijk gesprek worden opgehelderd en kunnen we samen zoeken naar een passende oplossing.

Komt u er samen niet uit, of wilt u liever onafhankelijke ondersteuning, dan geldt de klachtenregeling van de professional bij wie u cliënt bent. Omdat de professionals binnen MCNA verschillende beroepsregistraties hebben, kan de externe klachtenroute per persoon verschillen.

Een klacht over één professional wordt niet automatisch een klacht tegen alle samenwerkende professionals binnen MCNA. De behandelaar of diens eigen praktijk blijft verantwoordelijk voor de eigen klachtenafhandeling en wettelijke aansluiting.

Boudewijn de Jong

Acupuncturist & auriculotherapeut

Beroeps-/klachtenkader: Nederlandse Vereniging voor Acupunctuur (NVA)

Eerst rechtstreeks bij Boudewijn. Daarna kan via de NVA een onafhankelijke klachtenfunctionaris worden benaderd. Als dit niet tot een oplossing leidt, is voor praktiserende NVA-leden de erkende geschillenroute via Stichting Zorggeschil beschikbaar. Voor beroepsrechtelijke klachten kent de NVA daarnaast eigen toezicht/tuchtrecht.

Kathy Kraak

Voeding & leefstijlcoach - Natuurlijk Vitaler

Beroeps-/klachtenkader: CAT-collectief / GAT

Eerst rechtstreeks bij Kathy. Zij is als coach aangesloten bij CAT-collectief, de niet-vergoedbare afdeling van CAT. Als onderling overleg niet tot een oplossing leidt, kan de klachten- en geschillenroute via de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT) worden gevolgd.

Judith Maes

Haptotherapie, Brainspotting & coaching

Beroeps-/klachtenkader: LVNT / RBCZ

Eerst rechtstreeks bij Judith. Als dit niet tot een oplossing leidt, kan de LVNT-klachtenroute worden gebruikt. LVNT-leden zijn aangesloten bij SCAG voor Wkkgz-klachten en geschillen. Voor tuchtrecht kan TCZ van toepassing zijn.

Laura Menger

Energetisch therapeut & regressietherapeut

Beroeps-/klachtenkader: VBAG

Eerst rechtstreeks bij Laura. Daarna kosteloos de onafhankelijke klachtenfunctionaris via Er is iets misgegaan. Als bemiddeling geen oplossing geeft, kan Geschillencommissie Zorggeschil worden ingeschakeld. Bij een mogelijk tuchtwaardige klacht kan TCZ van toepassing zijn.

Dick Nicolai

Integraal arts & astroloog

Beroeps-/klachtenkader: AVIG / BIG

Eerst rechtstreeks bij Dick. Daarna kan de klachtenprocedure van de AVIG worden gevolgd. Bij complexere klachten kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris via SKGE worden ingezet. Als bemiddeling geen oplossing geeft, kan de Geschilleninstantie SKGE worden benaderd. Voor handelen als BIG-geregistreerd arts kan daarnaast het wettelijk tuchtrecht van toepassing zijn.

Pieter Pieters

Energetisch therapeut - Cura Latens

Beroeps-/klachtenkader: VBAG / RBCZ

Eerst rechtstreeks bij Pieter/Cura Latens. Daarna kosteloos de onafhankelijke klachtenfunctionaris via Er is iets misgegaan. Als bemiddeling geen oplossing geeft, kan Geschillencommissie Zorggeschil worden ingeschakeld. Bij een mogelijk tuchtwaardige klacht kan Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ) van toepassing zijn.

Sandra van der Molen

Orthomoleculaire therapie & energetische analyses

Beroeps-/klachtenkader: CAT / GAT

Eerst rechtstreeks bij Sandra. Zij vermeldt dat zij als CAT-therapeut onder het Wkkgz-klachtrecht en tuchtrecht van de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT) valt. Als onderling overleg niet voldoende is, kan de GAT-route worden gevolgd.

Femme Zijlstra

Integraal arts & radioloog

Beroeps-/klachtenkader: AVIG / BIG

Eerst rechtstreeks bij Femme. Daarna kan de klachtenprocedure van de AVIG worden gevolgd. Bij complexere klachten kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris via SKGE worden ingezet. Als bemiddeling geen oplossing geeft, kan de Geschilleninstantie SKGE worden benaderd. Voor handelen als BIG-geregistreerd arts kan daarnaast het wettelijk tuchtrecht van toepassing zijn.

Privacyklachten

Gaat uw klacht specifiek over de verwerking van persoonsgegevens? Bespreek dit dan bij voorkeur eerst met de betrokken professional of MCNA. Komt u er niet uit, dan kunt u daarnaast een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Acute zorgen of veiligheid

De klachtenprocedure is niet bedoeld voor acute medische of veiligheidsproblemen. Bij acute medische nood wordt direct passende reguliere of spoedeisende zorg ingeschakeld. Bij signalen van huiselijk geweld, kindermishandeling, een calamiteit of geweld in de zorgrelatie gelden afzonderlijke wettelijke meld- en veiligheidsprocedures.