

Klachtenregeling MCNA

Uw ervaring verdient aandacht

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

Is er iets niet naar wens verlopen?

Een goede behandelrelatie begint met vertrouwen. Toch kan het gebeuren dat u vragen houdt over een behandeling, ergens teleurgesteld over bent of zich niet prettig geholpen voelt. Wij vinden het belangrijk dat u gehoord en serieus genomen wordt.

Een gesprek met de betrokken professional helpt vaak om samen een oplossing te vinden. Wilt u dat liever niet, voelt dat niet veilig of lukt het samen niet? U kunt ook onafhankelijke hulp inschakelen.

U staat er niet alleen voor. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris helpt bij het verwoorden van uw klacht en kan bemiddelen. Waar de Wkkgz geldt, is dit voor u kosteloos.

Zo werkt de klachtenregeling

1 Bespreken of melden Neem contact op met uw behandelaar of begeleider, mondeling of schriftelijk. Rechtstreeks overleg is niet nodig als dat voor u niet passend of veilig is.

2 Onafhankelijke ondersteuning Voor hulp of bemiddeling kunt u de klachtenfunctionaris inschakelen via de beroepsorganisatie van uw professional.

3 Een onafhankelijk oordeel Blijft de klacht onopgelost? Waar de Wkkgz geldt, kunt u een erkende geschilleninstantie benaderen. Hieraan kunnen kosten verbonden zijn.

Voor formeel schriftelijk ingediende Wkkgz-klachten geldt in beginsel een schriftelijke reactie binnen zes weken. De zorgaanbieder mag deze termijn één keer met maximaal vier weken verlengen en meldt dat tijdig. Voor andere vormen van begeleiding kunnen andere regels gelden.

Klachtenroute per professional

Binnen MCNA werken zelfstandige praktijken samen. Elke professional draagt zelf verantwoordelijkheid voor de eigen klachtenafhandeling; een klacht over één behandelaar is niet automatisch een klacht over anderen. Hieronder vindt u per persoon de juiste route.

Boudewijn de Jong

Acupunctuur en auriculotherapie

Beroepsorganisatie / klachtenroute: Nederlandse Vereniging voor Acupunctuur (NVA) / KAB-koepel

Besprek uw ervaring eerst met Boudewijn, als dat voor u prettig is. Via de NVA kunt u kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Blijft een Wkkgz-klacht onopgelost, dan is voor praktiserende NVA-leden Stichting Zorggeschil de erkende geschilleninstantie. Het KAB-lidmaatschap is een koepelaansluiting en niet de geschilleninstantie; de NVA kent daarnaast eigen tuchtrecht.

Meer informatie: [NVA: klachtenprocedure](#) | nva@acupunctuur.nl

Kathy Kraak

Voeding en leefstijlcoaching – Natuurlijk Vitaler

Beroepsorganisatie / klachtenroute: CAT Collectief (niet-vergoedbare categorie) / GAT

Kathy is aangesloten bij CAT Collectief. Bij onvrede kunt u rechtstreeks met haar spreken of de klachtenroute van GAT gebruiken. GAT biedt voor aangesloten CAT-therapeuten een klachtenfunctionaris en, waar van toepassing, een geschillenprocedure. Of de Wkkgz op een concrete coachingactiviteit van toepassing is, hangt af van de aard van de dienstverlening. De CAT-aansluiting betekent niet dat consulten voor vergoeding in aanmerking komen.

Meer informatie: [CAT: klachtenprocedure](#)

Judith Maes

Haptotherapie, Brainspotting en haptonomische coaching

Beroepsorganisatie / klachtenroute: LVNT / RBCZ; SCAG (geschillen) en TCZ (tuchtrecht)

Als u er met Judith niet uitkomt, of liever rechtstreeks onafhankelijke hulp wilt, neemt u contact op met de Contactpersoon Klachten van LVNT. Deze kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Voor een onopgelost Wkkgz-geschil is SCAG de aangesloten geschilleninstantie. Voor beroepsethische of tuchtrechtelijke klachten kan TCZ van toepassing zijn.

Meer informatie: [LVNT: klachtenregeling](#) | info@lvnt.nl

Laura Menger

Energetische therapie en regressietherapie

Beroepsorganisatie / klachtenroute: VBAG / RBCZ; Er is iets misgegaan; Stichting Zorggeschil / TCZ

Bespreek uw klacht zo mogelijk met Laura. Via VBAG kunt u kosteloos terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Er is iets misgegaan. Komt er geen oplossing, dan is de geschillenroute via Stichting Zorggeschil beschikbaar. Bij een mogelijk tuchtwaardige klacht kan TCZ in beeld komen. Laura is tevens geregistreerd bij RBCZ.

Meer informatie: [VBAG: klachten en geschillen](#) | erisietsmisgegaan.nl

Sandra van der Molen

Orthomoleculaire therapie en energetische analyses

Beroepsorganisatie / klachtenroute: CAT-vergoedbaar / GAT

Sandra is aangesloten bij CAT-vergoedbaar. Als overleg niet helpt, kunt u uw klacht via GAT melden. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan helpen bij een oplossing. Indien nodig is bij GAT ook een erkende Wkkgz-geschillenprocedure beschikbaar. Voor klachten over het beroepsmatig handelen kent GAT daarnaast een eigen tuchtrechtelijke route.

Meer informatie: [GAT: klachten en geschillen](#)

Dick Nicolai

Arts, astrologie en integrale geneeskunde

Beroepsorganisatie / klachtenroute: Artsen Vereniging Integrale Geneeskunde (AVIG); SKGE

Heeft u een klacht over een consult bij Dick, dan kunt u die bij voorkeur eerst met hem bespreken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met het AVIG-secretariaat. AVIG verwijst bij complexere klachten naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris van SKGE en, indien nodig, naar de geschilleninstantie van SKGE. Bij BIG-geregistreerd handelen kan daarnaast het wettelijke medische tuchtrecht gelden.

Meer informatie: [AVIG: klachtenprocedure](#) | info@avig.nl

Pieter Pieters

Paragnost, auraloog en energetisch therapeut

Beroepsorganisatie / klachtenroute: VBAG / RBCZ; Er is iets misgegaan; Stichting Zorggeschil / TCZ

Bij vragen of onvrede over de dienstverlening van Pieter kunt u contact opnemen met hem of zijn praktijk. Voor onafhankelijke ondersteuning biedt VBAG de klachtenfunctionaris van Er is iets misgegaan. Een onopgeloste Wkkgz-klacht kan vervolgens worden voorgelegd aan de aangesloten geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. Voor tuchtwaardige kwesties kan TCZ van toepassing zijn.

Meer informatie: [VBAG: klachten en geschillen](#) | erisietsmisgegaan.nl

Femme Zijlstra

Integraal arts, radioloog en leefstijladvies

Beroepsorganisatie / klachtenroute: AVIG / BLCN; BIG-geregistreerd arts; SKGE (AVIG-route)

Bij een klacht over de medische zorg van Femme kunt u bij voorkeur eerst met haar in gesprek. Daarna kunt u terecht bij AVIG. Voor ingewikkelder klachten is onafhankelijke bemiddeling via SKGE mogelijk, gevolgd door de geschilleninstantie SKGE. Voor handelen als BIG-geregistreerd arts bestaat daarnaast het wettelijk tuchtrecht. Voor afzonderlijke leefstijlcoachingsdiensten geldt de klachtenregeling die op die dienstverlening van toepassing is.

Meer informatie: [AVIG: klachtenprocedure](#) | info@avig.nl

Marinde Zwarthoed

Voetreflextherapie, manuele lymfedrainage, hirudotherapie en darmtherapie

Beroepsorganisatie / klachtenroute: NWP / Koepel NAP; Wkkgz-klachtenroute via CAMCoop

Marinde is aangesloten bij NWP en Koepel NAP. Volgens de eigen klachtenregeling van haar praktijk verlopen Wkkgz-klachten via CAMCoop. U kunt uw ervaring eerst met haar bespreken en bij behoefte aan onafhankelijke ondersteuning via NWP of CAMCoop verder gaan. Voor onopgeloste geschillen is de Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen aangesloten.

Meer informatie: [Praktijk Op Voeding: klachtenregeling](#) | info@camcoop.nl

Uw privacy en vertrouwelijkheid

Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met klachten. Deel medische informatie bij voorkeur rechtstreeks met de betrokken praktijk of de onafhankelijke klachtenfunctionaris, via een passend beveiligd kanaal. De algemene MCNA-mailbox is niet bedoeld voor het toesturen van volledige medische dossiers. Een privacyklacht kunt u indienen bij de verantwoordelijke praktijk of, wanneer het gezamenlijke MCNA-voorzieningen betreft, bij MCNA. U kunt ook terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als uw situatie dringend is

De klachtenregeling is niet bedoeld voor acute medische problemen. Neem bij spoed contact op met uw huisarts of huisartsenpost, en bel bij direct levensgevaar 112. Bij calamiteiten, geweld in de zorgrelatie, huiselijk geweld of kindermishandeling gelden afzonderlijke wettelijke veiligheids- en meldprocedures.

Contact met MCNA

Weet u niet goed bij wie u terecht kunt? Neem gerust contact met ons op. Wij helpen u graag bij het vinden van de juiste klachtenroute, zonder de eigen verantwoordelijkheid van de betrokken praktijk over te nemen.

Medisch Centrum voor Natuurgeneeskunde (MCNA)

Coehoorn van Scheltingaweg 1B | 8442 EZ Heerenveen

Telefoon: 0513-627800 | E-mail: info@mcna.nl | Website: www.mcna.nl