

Klachten en Geschillen

Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is Natural Health Lady de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een cliënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal 6 weken. Het prettigst is als samen niet uit of is communicatie niet meer mogelijk dan kan in deze eerste periode de Klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

Klachtenfunctionaris

Als u een klacht heeft over een behandeling of over uw behandelaar en het lukt niet die samen met de betrokken therapeut op te lossen, dan kunt u schriftelijk via het klachten meldformulier SCAG MBOG uw klacht indienen bij het secretariaat van de MBOG. De betreffende klachtenfunctionaris van het MBOG zal dan contact met u opnemen. De Klachtenfunctionaris kan u helpen uw klacht te formuleren. Soms is het al voldoende dat u uw verhaal kunt vertellen en ziet u af van verdere actie. Soms kan er bemiddeld worden en maakt men met u een afspraak over de vervolgstappen.

Geschilleninstantie

Blijkt het niet mogelijk uw geschil met de betrokken therapeut, met hulp van de Klachtenfunctionaris, op te lossen, dan zal de klachtenfunctionaris van de MBOG u verwijzen naar de [Klachten en geschillen](#) van de Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen (SCAG). Deze onafhankelijke instantie behandelt uw klacht uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk.

Tuchtcollege Zorg (TCZ)

Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachtenfunctionaris u naar het tuchtcollege van de vereniging waarbij uw behandelaar is aangesloten. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt ernstige klachten en kan indien nodig de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen.