



## Sie haben eine Beschwerde. Was jetzt?

Alle Leistungserbringer der ÖVAG sind Mitglieder eines Schlichtungsausschusses. Sie tun alles, um Ihnen auf gute und respektvolle Weise zu helfen. Es kann jedoch vorkommen, dass Sie mit etwas nicht zufrieden sind. Es wäre gut, wenn Sie die Angelegenheit zuerst mit Ihrem Therapeuten besprechen. **Vielleicht liegt ein Missverständnis vor und Sie können es gemeinsam ausarbeiten, wenn Sie kundtun, womit Sie unzufrieden sind oder was Sie sich anders wünschen. Ist es schwierig, Ihren Unmut verbal auszudrücken? Dann versuchen Sie es Ihrem Therapeuten schriftlich vorzulegen. Dies kann eine Öffnung schaffen, um miteinander zu sprechen und das Problem zu lösen. Normalerweise löst ein gutes Gespräch mit Ihrem Therapeuten Ihre Unzufriedenheit oder Beschwerde.**

## Wenn ihr nicht zusammen herauskommt

Fühlen Sie sich nicht in der Lage, das Problem mit Ihrem Therapeuten zu besprechen, lässt es die Situation nicht zu oder können Sie es nicht gemeinsam lösen? Dann können Sie kostenlos einen unabhängigen Beschwerdebeauftragten beauftragen. Dies unterstützt Sie bei der Formulierung Ihrer Beschwerde oder Unzufriedenheit und bei der Suche nach Lösungen. Gemeinsam mit Ihnen prüfen wir die Möglichkeiten, Ihrer Beschwerde Gehör zu verschaffen. Ihre Beschwerde wird innerhalb von sechs Wochen bearbeitet. Der betroffene Therapeut hat ein Auskunftsrecht und wird benachrichtigt.

Wenn Sie Hilfe benötigen oder die Angelegenheit Grund für eine Beschwerde ist, wenden Sie sich bitte an Quasir. E-Mail: [mediation@quasir.nl](mailto:mediation@quasir.nl) oder telefonisch: 06 4844 5538.

## Schlichtungsausschuss: verbindliche Entscheidung

Wenn die Bemühungen des Beschwerdebeauftragten oder die Art und Weise, wie Ihre Unzufriedenheit oder Beschwerde behandelt wurde, für Sie unbefriedigend sind, können Sie sich an die Streitbeilegungskommission wenden. Dieser Streitbeilegungsausschuss ist von allen Parteien unabhängig und auf ergänzende Versorgung spezialisiert. Eine Entscheidung des Schlichtungsausschusses über Ihre Beschwerde (Streitigkeit) ist sowohl für Sie als auch für den Therapeuten bindend. Manchmal kann der Ausschuss entscheiden, eine Entschädigung zu gewähren.

## Kosten

Die Einreichung einer Streitigkeit bei der Streitbeilegungskommission kostet € 50. Die Streitbeilegungskommission entscheidet innerhalb von sechs **Monaten über Ihre** Beschwerde. Weitere Informationen zum Einreichen eines Streitfalls finden Sie unter [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl). Der Beschwerdebeauftragte kann Ihnen dabei



**Worüber können Sie sich beschweren?**

**Sie können eine Beschwerde über Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Behandlung einreichen, die Sie erhalten oder von Ihrem Therapeuten erhalten haben. Zum Beispiel die Qualität der Behandlung oder die Art und Weise, wie Sie behandelt wurden. Aber auch über eine Fehleinschätzung des Therapeuten, Schäden durch die Behandlung oder über beschädigtes / fehlendes Eigentum.**

**Disziplinarrechtliche Komplementärversorgung (TCZ)**

**Berufspraktiker, die im RBCZ-Register eingetragen sind, unterliegen dem Disziplinarrecht, das vom TCZ bereitgestellt wird. Bei einer ernsthaften Beschwerde kann Ihnen der Beschwerdebeauftragte raten, Ihre Beschwerde beim Disziplinarrecht für ergänzende Pflege (TCZ), Postbus 297, 4700 AG Roosendaal, Telefonnummer 0165 - 567 014, beim Gesundheitsamt oder bei einem Zivilgericht einzureichen Rechts. Das TCZ besteht aus dem Aufsichtsrat und dem Beschwerdeausschuss.**

**Sie können sich auch an das Sekretariat der ÖVAG wenden. Telefonisch ist das Sekretariat werktags zwischen 09:00 und 12:00 Uhr unter der Telefonnummer 040 283 8988 erreichbar. Zu anderen Zeiten und wenn alle Leitungen besetzt sind, besteht die Möglichkeit, eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen. Sie können auch eine E-Mail an [secretariaat@vbag.nl](mailto:secretariaat@vbag.nl) senden.**