



# Klachtenfolder

## Nederlandse Artsen Acupunctuur Vereniging

### Andere mogelijkheden

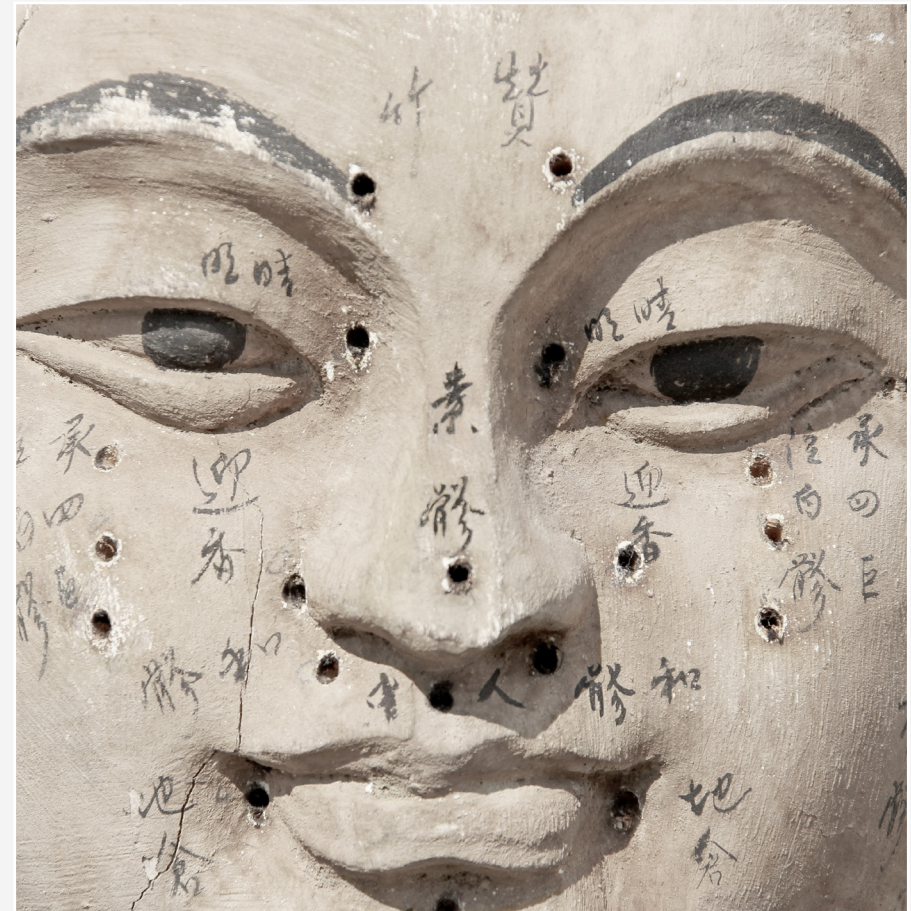
Voor advies, informatie en ondersteuning kunt u terecht bij Zorgbelang (zorgbelang-nederland.nl) of de Nederlandse Patiëntenvereniging Voor Acupunctuur (npva.nl).

Een verzoek om schadevergoeding dient u schriftelijk in bij uw behandelaar.

Doorgaans zal de schadeverzekeraar van uw behandelaar contact opnemen met u.

Algemene informatie over schadevergoeding (aansprakelijkheid) vindt u onder meer bij de onafhankelijke Letselschaderaad (deletselschaderaad.nl).

De NAAV streeft ernaar u zo goed en volledig mogelijk voor te lichten over de klachtenprocedure. Mocht u nog meer willen weten, neemt u gerust contact met ons op.



Gegevens van de praktijk:

Wij willen graag uw mening horen over de behandelingen die u heeft gekregen. Uiteraard willen wij graag complimenten horen, maar zeker ook uw klachten zodat wij kunnen blijven werken aan een betere zorgkwaliteit voor u en voor anderen. Want de NAAV staat voor kwaliteit van zorg.

De zorgverleners die aangesloten zijn bij de NAAV zijn goed opgeleide BIG geregistreerde artsen en tandartsen die een hoge medische kwaliteit nastreven. Zij voldoen aan strenge normen en volgen regelmatig verplichte nascholing.



**W**anneer u toch niet tevreden bent over uw behandeling, dan horen wij dat graag van u:

1. Bespreek uw klacht rechtstreeks met uw behandelaar. Of neem contact op met uw arts-acupuncturist of met de zorginstelling waar hij/zij werkzaam is.
2. Vindt u het moeilijk om rechtstreeks contact op te nemen met uw behandelaar? Of heeft het gesprek met uw behandelaar voor u onvoldoende resultaat? Dan kunt u contact opnemen met de NAAV via haar secretariaat.

De NAAV heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt uw probleem met deze klachtenfunctionaris bespreken. Deze functionaris is geen collega, maar een professionele partij die u onafhankelijk ter zijde kan staan in het bespreken, formuleren en bemiddelen in uw klacht met uw behandelaar of zorgverlener.

De klachtenfunctionaris is hiervoor opgeleid, kent de wettelijke voorschriften (Wet Kwaliteit Klachten, Geschillen Zorg WKKGZ) en weet precies waar u recht op heeft. Hij/zij zal conform de wet uw klacht

onder de aandacht brengen van de behandelaar. Voor de diensten van de onafhankelijke NAAV-klachtenfunctionaris worden geen kosten in rekening gebracht. Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u zelf deze kosten.

3. U kunt uw klacht mailen of per post versturen naar de NAAV. Zie de gegevens hieronder.
4. Voor meer informatie en het opvragen van een klachtenformulier kunt u ook naar het NAAV secretariaat bellen of mailen:

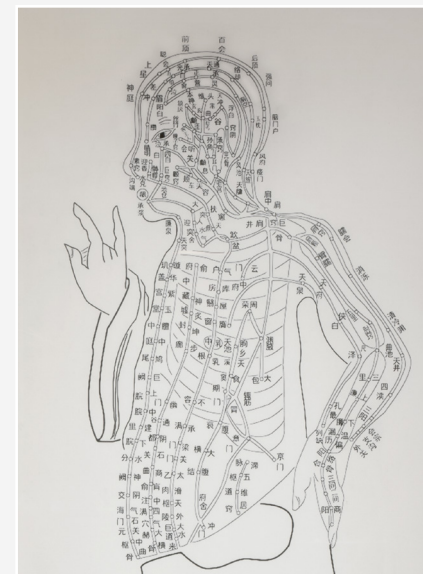
telefoon: 085 - 040 80 50

email: [info@naav.nl](mailto:info@naav.nl)

adres: Onderwierum 8  
9959 TA Onderderdam

Vermeld in het klachtenformulier waar de klacht over gaat, hoe lang de klacht duurt, of u zelf al contact heeft gehad met de behandelaar. En vermeld uw naam, adres en telefoonnummer en de gegevens van de desbetreffende behandelaar. Na ontvangst van uw email of brief krijgt u binnen 14 dagen een bericht van de klachtenfunctionaris wat er met uw klacht gaat gebeuren.

Aan het slot van de afhandeling van uw klacht ontvangt u een schriftelijk afsluitbericht. Daarin geeft uw



behandelaar aan wat de uitkomst is, of er afspraken zijn gemaakt en wanneer deze moeten zijn gerealiseerd. Dit afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij u zijn, tenzij met u is afgesteld dat dit langer gaat duren.

5. Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling dan kunt u uw zaak uiteindelijk aan de door VWS erkende geschilleninstantie SGCI (sgcig.nl) voorleggen. Deze geschilleninstantie geeft binnen 6 maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen.