

Het klachtenreglement

In eerste instantie komt de klacht bij de therapeut terecht. Therapeut en cliënt proberen het probleem op te lossen. Is de cliënt onverhoopt niet tevreden over deze klachtenafhandeling dan zijn er twee mogelijkheden.

Weg 1

Bemiddeling door de vertrouwenspersoon van de beroepsvereniging VBAG. Wanneer deze bemiddeling niet lukt dan kan nog altijd gebruik gemaakt worden van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Weg 2

Rechtsstreek de klachtenprocedure volgens Wkkgz volgen

De weg die dan conform het Wkkgz wordt aangeboden:

- a. In eerste instantie komt de **klacht bij de therapeut** terecht. Therapeut en cliënt proberen het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen. Pas wanneer in een gesprek tussen therapeut en cliënt er geen oplossing naar beider tevredenheid wordt gevonden, kan de cliënt de klachtenfunctionaris inschakelen.
- b. **De klachtenfunctionaris** is een onafhankelijke persoon. Hij kiest geen partij voor de cliënt of voor de therapeut. Hij heeft als taak te trachten de klacht binnen 6 weken (bij klachtenonderzoek uiterlijk 10 weken) in gezamenlijk overleg op te lossen. Gezamenlijk betekent dat de cliënt, de therapeut en de klachtenfunctionaris samen een oplossing zoeken.
- c. Is de cliënt ontevreden met deze (onder b) geboden oplossing, dan kan de klacht ingediend worden bij **de geschillencommissie**. De geschilleninstantie is wel juridisch gekaderd maar toch een buiten-rechterlijke instantie. Dit is voor de cliënt een laagdrempelig alternatief om de stappen naar de burgerrechter te vermijden. Wanneer vooraf al bekend is dat de schade hoger dan € 25 000¹ zal uitvallen, is alsnog de rechter het juiste aanspreekpunt. (Om deze reden is het advies dat iedere therapeut bovenop een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, ook een rechtsbijstandsverzekering afsluit voor de kosten die voortkomen uit de gerechtelijke procedure.) De geschillencommissie kijkt naar causale verbanden en verwijtbaarheid en kijkt neutraal naar beide partijen. Uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van het geschil doet de geschilleninstantie een uitspraak. Deze is bindend en de cliënt heeft geen mogelijkheid om nog naar de rechter te gaan. Dit in tegenstelling tot de zorgaanbieder/therapeut. Is deze laatste van mening dat de procedure bij de geschilleninstantie niet goed is behandeld, kan de therapeut naar de rechter.

¹ Het kan zijn dat tijdens de procedure van de geschilleninstantie een hoger bedrag wordt overeengekomen (het kan ook 50 000 of 100 000 Euro zijn).

Mijn kwaliteitsstandaard

1. **De praktijkruimte** voldoet aan de eisen van mijn beroepsvereniging BvK en mijn praktijk wordt minimaal eens per vijf jaar gevisiteerd. Eventuele noodzakelijke verbeteringen of veranderingen worden doorgevoerd.

2. Kennis en opleiding

Ik ben Natuurgeneeskundig Therapeut en heb de volgende opleidingen gevolgd:- de opleiding tot Erkend Kinesioloog, Orthomoleculaire Geneeskunde en Doctoraal Minor Ontwikkelings-psychologie

Vertrouwen in de therapeuten de behandeling

Vertrouwen berust op twee uitgangspunten:

1. Vakkennis kinesiologie en orthomoleculaire Geneeskunde
2. De relatie met elkaar.

ad. 1 Vakkennis kinesiologie

Ik werk volgens kinesiologicalische protocollen waarbij ik volgende basisprincipes hanteer:

Via de **kinesiologische spiertest** vraag ik tijdens de sessie informatie op. De uitslag van de spiertest is altijd subjectief en situatie-afhankelijk. Daardoor is de spiertest geschikt om de individuele proces van een cliënt aan te sturen. Ik neem de uitslag mee in de keuze van de behandeling. Echter, de spiertest is niet geschikt om een objectieve diagnose te stellen en kan om deze reden nooit een diagnose van de reguliere gezondheidszorg vervangen.

De **behandelprocedure** bestaat uit volgende stappen:

Stap 1: het gesprek met de cliënt over zijn behandelvraag; zijn doel.

Stap 2: het zoeken van de stressoren m.b.t. het gestelde doel; de onbalans opsporen via de spiertest;

Stap 3: het bewerken van deze onbalans met behulp van behandeltechnieken waar de kinesioloog voor is opgeleid;

Stap 4: het controleren van het effect van de behandeling via de spiertest;

Stap 5: het gesprek ter de afsluiting van de sessie.

Meer informatie over kinesiologie vind u op de website van de beroepsvereniging BvK: <http://ki-net.nl/Kwaliteit>

ad. 2 de relatie met elkaar

Binnen de kinesiologie is de relatie tussen kinesioloog en cliënt heel belangrijk. Ik schenk veel aandacht aan een goede communicatie. Om misverstanden te voorkomen verstrek ik ook vooraf weloverwogen informatie aan de cliënt en sluiten we, om de behandelvraag, het doel, de verwachtingen van de kinesiologicalische behandeling helder te hebben, een behandelovereenkomst.

3. Openheid en vertrouwen

Voor mij is een sfeer van openheid en vertrouwen belangrijk om optimale resultaten te behalen. Om wensen duidelijk te krijgen. Ook om misverstanden en ontevredenheid te voorkomen.

4. Verantwoordelijkheid van de cliënt

De basis van het kinesiologicalische werk is de gelijkwaardigheid tussen de kinesioloog en de cliënt. Het proces dat door kinesiologie wordt aangestuurd is gebaseerd op de zelfverantwoording van de cliënt. De kinesioloog heeft als deskundige kennis van de kinesiologicalische behandeltechnieken. De cliënt houdt altijd de verantwoordelijkheid over zijn proces. Voor de kwaliteit van mijn therapeutisch handelen ben ik als kinesioloog verantwoordelijk, maar voor de toepassing van de kinesiologicalische behandeling is de cliënt verantwoordelijk.

