



## **KLACHTENREGELING RCN**

Met grote zorgvuldigheid zal de craniosacraal therapeut uw hulpvraag willen honoreren. Toch kunnen er misverstanden ontstaan of gevoelens van onvrede over de behandeling of bejegening. Openheid over ontevredenheid of klachten biedt de mogelijkheid om de zorg te verbeteren en recht te doen aan het belang van therapeut en cliënt.

Wat kunt u doen in geval van een klacht:

- In eerste instantie is het van belang de klacht te bespreken met de betrokken therapeut; het uiten van de klacht kan al veel helderheid geven.
- Als u dit bezwaarlijk vindt of wanneer u onvoldoende gehoor vindt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris, die de functie heeft van vertrouwenspersoon. Deze onpartijdige persoon kan u begeleiden in de eventueel te nemen stappen.
- Indien het contact met de vertrouwenspersoon onvoldoende gehoor of resultaat oplevert, kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- De klachtencommissie zal de gegrondheid van uw klacht onderzoeken en daar uitspraak over doen. Hiervan wordt melding gemaakt aan het bestuur van het register. Het bestuur overweegt welke maatregelen genomen moeten worden.
- U kunt ook indien u dat wenst direct contact opnemen met het onafhankelijk tuchtcollege waar het RCN lid van is. De voorzitter van het tuchtcollege zal dan uw klacht onderzoeken en deze voorleggen aan het tuchtcollege.

Bij zeer ernstige klachten, calamiteiten of seksueel misbruik zal altijd melding worden gemaakt aan de inspectie voor de gezondheidszorg (in het kader van de wet WKCZ), ook bestaat de mogelijkheid dat de cliënt dan melding wil doen bij de officier van justitie, waarbij de klachtencommissie zoveel mogelijk ondersteuning zal bieden.

De doelstelling van de klachtenregeling is vooral het terughoren van ontevredenheid of klachten om zodoende de kwaliteit van de aangeboden zorg te garanderen en zo nodig te verbeteren.

De beroepsgroep heeft de wens de goede naam van therapeuten en de craniosacraal therapie in het algemeen te beschermen. Aan het melden van een klacht zijn geen kosten verbonden.

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie kunt u bereiken via het secretariaat van het RCN. Een exemplaar van het uitgebreide reglement voor klachtopvang en -behandeling is daar verkrijgbaar. Ook kunt u de reglementen betreffende de klachtenregeling, het tuchtreglement en de beroepscode inzien op de website.