

Nederlandse Chiropractoren Associatie (NCA)

Een klacht. Wat nu?

U bent onder behandeling van een chiropractor. Uw chiropractor en zijn of haar team moeten voldoen aan hoge, door de NCA vastgestelde kwaliteitseisen. Zij spannen zich permanent in u de best mogelijke zorg te bieden en u correct te behandelen. Toch kan het voorkomen dat u een klacht hebt, bijvoorbeeld omdat u niet tevreden bent over de zorgverlening of omdat u vindt dat u onjuist bent behandeld of bejegend.

- A) De eerste stap in een dergelijke situatie is een **gesprek** aan te vragen bij uw chiropractor en hierdoor te proberen het probleem op te lossen. Indien dat niet mogelijk is, of als u er met de betreffende persoon niet uitkomt, zijn er de volgende mogelijkheden:
- B) U schakelt de **klachtenfunctionaris** in. Dat is een onafhankelijke, door de NCA aangestelde functionaris, die tot taak heeft voorkomende klachten zo mogelijk door bemiddeling op te lossen. Vanzelfsprekend dienen beide partijen bereid te zijn om mee te werken aan de bemiddeling. In het geval van een geslaagde bemiddeling komt het niet tot een klacht. De klachtenfunctionaris kan aanbevelingen doen bijvoorbeeld ter verbetering van de zorg, maar hij of zij doet geen uitspraak of de klacht gegrond is of niet.
- C) Verloopt de bemiddeling minder succesvol of wilt u of de chiropractor niet aan bemiddeling deelnemen, dan kunt u een klacht indienen bij de **NCA klachtencommissie**. Deze onafhankelijke commissie is ingesteld door de NCA en bestaat uit 2 chiropractoren, 2 vertegenwoordigers uit de patiëntenvereniging en een jurist als voorzitter. Alle leden van de NCA zijn verplicht om in geval van een klacht deel te nemen aan de klachtenprocedure. Bij de klachtencommissie kunt u terecht met al uw klachten, dus niet alleen met klachten tegen de chiropractor zelf, maar ook met eventuele klachten tegen ondersteunend personeel of medewerkers van de praktijk. Het doel van de klachtencommissie is:
 - herstel van uw vertrouwensrelatie met de chiropractor of zijn/haar praktijk
 - het wegnemen van uw onvrede of
 - erkenning van eventuele tekortkomingen in de kwaliteit van de dienstverleningEventuele misstanden in de praktijk van de aangeklaagde chiropractor, kunnen door de commissie worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Voor meer informatie, zie de brochure klachtencommissie NCA.
- D) U dient uw klacht in bij het **Nederlands Tuchtcollege SCN** (Stichting Chiropractie Nederland). Dit kunt u doen, uitsluitend voor klachten over professioneel handelen van de bij de SCN geregistreerde chiropractor. Voor alle NCA-leden geldt dat zij verplicht zijn zich te registreren in het kwaliteitsregister van de SCN. Het doel van het tuchtrecht is:
 - handhaving en verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening op het gebied van de chiropractie.Het tuchtcollege is onafhankelijk en bestaat uit een rechter als voorzitter, een secretaris en twee chiropractoren als leden. Het tuchtcollege kan aan haar uitspraak een bindende maatregel koppelen die in kan grijpen op de registratie van de aangeklaagde chiropractor en het college kan melding doen van misstanden bij de inspectie voor de gezondheidszorg. Voor meer informatie zie brochure Nederlands Tuchtcollege SCN.

Indien u meer informatie wenst of wilt overleggen over welke weg voor u het beste is, dan kunt u contact opnemen met het **Facilitair Bedrijf Chiropractie, Waagplein 4a, 8501 BE Joure, tel: 0513-4125041**.

De medewerkers staan u graag te woord en kunnen u op deskundige wijze adviseren en voorzien van de reglementen van de klachtencommissie NCA en van het Nederlands Tuchtcollege SCN.