

**Vragen  
Klachten  
Tips voor verbetering  
Laat het ons weten !**



*U heeft contact (gehad) met een praktijk voor acupunctuur.*

*De praktijk en de acupuncturist hebben een verantwoordelijkheid om u goed te informeren en om alles volgens afspraak te laten verlopen.*

*Toch kan het zijn dat u vragen heeft, dat u ontevreden bent of dat u denkt: het kan beter.*

*Laat het dan aan weten!*

*Samen met u zoeken we een passend antwoord of een oplossing.*

*In deze folder leest u wat u kunt doen bij vragen, klachten of ideeën voor verbetering.*

### **In gesprek**

De kortste weg naar een antwoord of oplossing is vaak: samen er over praten.

Het verzoek is daarom: neem met uw vraag, klacht of idee voor verbetering rechtstreeks contact op met de betrokken praktijk of acupuncturist.

Vindt u het moeilijk om contact op te nemen?  
Of heeft het gesprek met de acupuncturist voor u onvoldoende resultaat?  
Dan zijn er andere mogelijkheden.

### **Informatie over acupunctuur**

Wilt u (ook) van een ander dan uw eigen artsacupuncturist antwoord op vragen over de behandeling of de kosten daarvan?

Dan kunt u terecht bij het bureau van de NAAV, de Nederlandse Artsen Acupunctuur Vereniging. Dit is de beroepsorganisatie van artsacupuncturisten. De NAAV is bereikbaar via [info@naav.nl](mailto:info@naav.nl) of 0517-415231.

### **Advies en bemiddeling**

#### **De NAAV-klachtenfunctionaris**

Wilt u informatie over mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen?

Wilt u een advies daarover?

Of heeft u hulp nodig bij het bespreken van uw klacht?

Dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris die de NAAV beschikbaar stelt. Neem contact op via [klachtenfunctionaris@naav.nl](mailto:klachtenfunctionaris@naav.nl) of via het NAAV-secretariaat ([info@naav.nl](mailto:info@naav.nl) of 06 – 53 40 13 78).

### **Oordeel over uw klachten De NAAV-klachtencommissie**

De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige instantie.

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en oordeelt of deze 'terecht' is. De commissie kan ook aanbevelingen doen.

De artsacupuncturist over wie u een klacht heeft ingediend, moet u daarna laten weten welke maatregelen hij neemt.

Bij de klachtencommissie dient u schriftelijk uw klacht in, via het adres: Postbus 3106 2601 DC Delft.

Als de klachtencommissie uw klachtbrief heeft gekregen, geeft ze u eerst uitleg over de manier van werken en stemt ze met u af. Daarna start het onderzoek. Het oordeel (uitspraak) ontvangt u in principe binnen drie maanden.

### **Kosten ?**

Voor inschakeling van de door de NAAV ingestelde klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie worden aan u geen kosten in rekening gebracht.

Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u wel de kosten van deze.

### **Andere mogelijkheden**

#### **Informatie, advies, ondersteuning**

Voor informatie over klachtmogelijkheden en hulp bij het indienen van een klacht kunt u ook contact opnemen met:

- Zorgbelang, afdeling Informatie en Klachtenopvang of adviespunt.  
Zie [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl) of [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl) en 0900 2437070.
- De NPVA (Nederlandse Patiëntenvereniging Voor Acupunctuur).  
Zie [www.npva.nl](http://www.npva.nl) en 070-3198904.

#### **Melding of oordeel**

Over uw klacht kunt u ook contact opnemen met:

- de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg, via [www.igz.nl](http://www.igz.nl)
- het tuchtcollege, via [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

#### **Schadevergoeding**

Een verzoek om schadevergoeding dient u rechtstreeks in bij ons. Dit doet u schriftelijk. Doorgaans neemt de schadeverzekeraar dan contact met u op.

Algemene informatie over schadevergoeding (aansprakelijkheid) vindt u onder meer bij De Letselschaderaad, via [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

**Neem contact op met uw vraag, klacht of tip.  
U geeft u zelf en ons dan een 'kans op beter' !**