

**Klachten (Wkkgz)**

**Omgaan met klachten over BSR behandeling**

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. Door aansluiting bij CAMCoöp, voldoen alle bij de BSRAN aangesloten practitioners aan deze eisen.
Dat houdt in dat we het voor u makkelijker maken om klachten bespreekbaar te maken of in te dienen. We hanteren hierbij een drietal stappen:

**1. BSR-practitioner**
Het kan voorkomen dat u als cliënt van een BSR-praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Onze voorkeur gaat ernaar uit dat u deze klacht rechtstreeks met uw BSR-practitioner bespreekt.

**2. Beroepsvereniging**
Bent u niet tevreden over de uitkomst van dat gesprek of mocht u het om welke reden dan ook niet prettig vinden om het rechtstreeks met uw BSR-practitioner te bespreken, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur van de beroepsvereniging BSRAN door een mail te sturen naar bestuur@bodystressrelease.nl.

**3. Klachtenfunctionaris**
Bent u niet tevreden over de uitkomst, dan bieden wij u aan om gratis gebruik te maken van onze klachtenfunctionaris. Onze klachtenfunctionaris zal u ondersteunen en adviseren in het zoeken naar een oplossing en zal bemiddelen tussen u en de betreffende practitioner. Onze klachtenfunctionaris doet onafhankelijke en onpartijdig onderzoek.

De klachtenfunctionaris zal ervoor zorg dragen u binnen een periode van zes weken schriftelijk wordt geïnformeerd over het oordeel van het onderzoek. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd.
**Meer informatie:** [www.camcoop.nl/klachtenregeling](https://www.camcoop.nl/klachtenregeling)

   