

Klachtenregeling

Als professioneel integraal therapeut en lid van de beroepsvereniging Vereniging Integrale vitaliteitkunde (VIV) en de koepelorganisatie Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ), die de kwaliteit van hun leden bewaken, span ik mij in om uw therapie of coaching traject naar tevredenheid te laten verlopen. Indien u klachten heeft, staat de algemeen geldende klachtenprocedure, zoals bepaald in de wet Wkkgz, (wet kwaliteit en klachten in de gezondheidszorg) tot uw beschikking.

1. In eerste instantie meldt u uw klacht bij uw therapeut. Dit kan mondeling of schriftelijk. De zorgverlener dient binnen 6 weken een klacht in behandeling te nemen. Therapeut en cliënt proberen het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen. Pas wanneer er in een gesprek tussen cliënt en therapeut geen bevredigende oplossing kan worden gevonden, kunt u zich als cliënt wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt zich in dit geval wenden tot of de RBCZ of de VIV.

2. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon. De toegang is laagdrempelig en voor u gratis toegankelijk. Hij/zij kiest geen partij, noch voor de cliënt noch voor de therapeut, en is niet verbonden aan de VIV of het RBCZ. De klachtenfunctionaris zal proberen de klacht binnen 6 weken (bij klachtenonderzoek uiterlijk 10 weken) in gezamenlijk overleg op te lossen. Dit betekent dat de cliënt, de therapeut en de klachtenfunctionaris samen naar een oplossing zoeken.

3. Is de cliënt ontevreden met de geboden oplossing, dan kan de cliënt, als laatste ressort, de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Deze geschillencommissie kijkt neutraal naar beide partijen en kijkt naar causale verbanden en verwijtbaarheid. Uiterlijk 6 maanden na het voorleggen van het geschil doet de Geschillencommissie een uitspraak. Deze uitspraak is bindend. Voor de bepalingen van de Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen verwijs ik u naar de bijlage Reglement Geschillencommissie.