# Inzet klachten-functionaris

Heeft u onvrede of een klacht? Neem dan contact op met de beroepsvereniging waarbij uw therapeut is aangesloten. Zij laten de klachtenfunctionaris vervolgens contact met u opnemen. Een therapeut die geregistreerd is bij de SCAG, is altijd lid van een beroepsvereniging.

U kunt bij klachten terecht bij de beroepsvereniging van uw therapeut.

# Geschillencommissie: bindende uitspraak

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop uw onvrede of klacht is afgehandeld voor u onbevredigend is, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over uw klacht (geschil) is bindend, zowel voor u als de therapeut. Soms kan de commissie besluiten een schadevergoeding toe te kennen. Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 52,50.

Dit bedrag krijgt u terug als u in het gelijk wordt gesteld. De geschillencommissie doet binnen 6 maanden uitspraak over uw klacht. Op geschillencommissie.nl vindt u meer informatie over hoe u een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen.

Wat de aard of ernst van uw klacht ook is: maak uw onvrede kenbaar.

# Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over zaken omtrent de behandeling die u van uw therapeut krijgt of kreeg. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de behandeling of de manier waarop u bent bejegend. Maar ook over een onjuiste beoordeling van de therapeut, schade ontstaan door de behandeling of over beschadigde/vermiste eigendommen.

S.C.A.G.

Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg

# U heeft een klacht. Wat nu?

# U heeft een klacht. Wat nu?

Meestal lost een goed gesprek met uw therapeut uw onvrede of klacht op.

Het is belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met uw therapeut te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komt u er samen uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u anders wilt. Is het moeilijk uw onvrede onder woorden te brengen? Probeer het dan op te schrijven en leg deze notitie dan voor aan uw therapeut. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen.

# Als u er samen niet uitkomt

Voelt u zich niet in staat uw onvrede of klacht te bespreken met uw therapeut, laat de situatie dit niet toe of komt u er samen niet uit? Dan kunt u gebruikmaken van een gratis klachtenfunctionaris. Deze ondersteunt u bij het formuleren van uw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen met u wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor uw klacht. Uw klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.

De klachtenfunctionaris is gratis en onafhankelijk.

S.C.A.G.

www.SCAG.nl

Newtonlaan 51
Utrecht
085-9022863
info@scag.nl

De therapeuten geregistreerd bij de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG) doen er alles aan om u op een goede en respectvolle manier hulp te bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Het is mooi als u die onvrede met uw therapeut bespreekt. Maar soms lukt dat niet of helpt dit niet. Heeft u hierbij hulp nodig of is uw onvrede aanleiding om een klacht in te dienen, dan ondersteunen wij u hierbij. In deze folder vindt u informatie over hoe dit in zijn werk gaat.