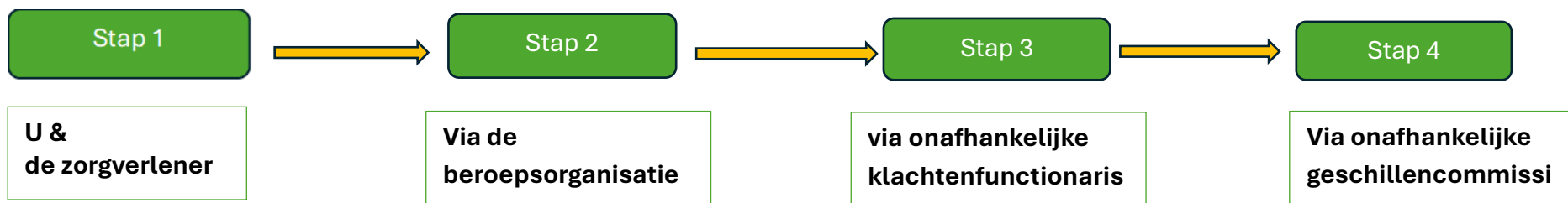


U wilt een klacht indienen: wat zijn de stappen?



Besprek (zo mogelijk) eerst uw klacht met de zorgverlener

Omdat veel klachten gaan over communicatie en bejegening, lossen veel klachten hier al op.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing? Ga dan naar **Stap 2**

U heeft geen oplossing kunnen vinden. Dan meldt u uw klacht bij de Beroepsorganisatie (BO) van de therapeut.

De contactpersoon klachtbehandeling helpt u de klacht te verhelderen, checkt met u of de klacht ontvankelijk is en verwijst indien nodig door naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris (**Stap 3**)

U wilt gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris?

De contactpersoon klachtbehandeling geeft uw gegevens - in een beveiligde omgeving - door aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze neemt contact op met u.

Doel van deze stap is het vinden van een mogelijk vergelijk, volgens een goedgekeurde klachtenprocedure. Meestal leidt dit tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing.

Lukt dit niet dan kunt u de klacht inbrengen bij de onafhankelijke Geschillencommissie (**stap 4**)

U wilt uw klacht door de Geschillencommissie laten behandelen?

- Als de klachtenprocedure (moet altijd eerst!) geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd, kunt u bij de onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire behandelvormen - waar de zorgverlener (verplicht) bij is aangesloten - een Geschil indienen.

Let op: dit kost u €52,50. Alleen indien u in het gelijk wordt gesteld krijgt u dat bedrag terug.

- De Geschillencommissie doet onderzoek, laat ruimte voor een schikking en doet waar gewenst een **bindende** uitspraak.

- Een evt. stap daarna naar de rechter leidt tot toetsing van het werk van de Geschillencommissie. Geen nieuw proces!