**Klachtenregeling**

U heeft een klacht. Wat nu?

Meestal lost een goed gesprek met elkaar uw onvrede of klacht op

Als geregistreerd therapeut bij de LVPW doen ik 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 belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met mij te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komen we 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 aan mij voor. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen.

Als we er samen niet uitkomen

Voelt u zich niet in staat uw onvrede of klacht met mij te bespreken, laat de situatie dit niet toe of komen we 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 6 weken afgehandeld.

Inzet klachtenfunctionaris

Heeft u onvrede of een klacht? Neem dan contact op met mijn beroepsvereniging, de lVPW. Zij laten de klachtenfunctionaris vervolgens contact met u opnemen.

De klachtenfunctionaris is gratis en onafhankelijk.

Geschillencommissie: bindende uitspraak

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop uw onvrede of klacht is afgehandeld voor u onbevredigend is, dan 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 toekennen. Een geschil indienen bij geschillencommissie kost € 52,50. Dit bedrag krijgt u terug als u in het gelijk wordt stelt. 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.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over zaken omtrent de behandeling die u van mij 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.

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