



*Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen*

# **U heeft een klacht. Wat nu?**

De therapeuten geregistreerd bij de Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen (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.

## U heeft een klacht. Wat nu?

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.



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

## 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 6 weken afgehandeld.



*De klachtenfunctionaris is gratis en onafhankelijk.*

## Inzet klachtenfunctionaris

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.

## 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 toe te kennen. 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](http://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 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.



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

**Heeft u een klacht? Neem contact op met de beroepsvereniging van uw therapeut.**



## Beroepsverenigingen van bij SCAG-geregistreerde therapeuten

ABvC	Algemene Beroepsvereniging voor Counselling	<a href="http://www.abvc.nl">www.abvc.nl</a>
ANVAG	Algemene Nederlandse Vereniging voor Ayurvedische Geneeskunde	<a href="http://www.anvag.nl">www.anvag.nl</a>
BETTEL	Beroepsvereniging voor Trainers/Therapeuten Emotioneel Lichaamswerk	<a href="http://www.bettel.nl">www.bettel.nl</a>
BVAT	Beroepsvereniging voor Aps-Therapie	<a href="http://www.bvat.nl">www.bvat.nl</a>
BVK	Beroepsvereniging van Kinesiologie	<a href="http://www.ki-net.nl">www.ki-net.nl</a>
BvMT	Beroepsvereniging van Malvatherapeuten	<a href="http://www.bvmt.nl">www.bvmt.nl</a>
JVATN	Beroepsvereniging voor Analytisch Therapeuten Nederland	<a href="http://www.jvatn.nl">www.jvatn.nl</a>
LVNG	Landelijke Vereniging Natuurlijke Geneeswijzen	<a href="http://www.lvng.nl">www.lvng.nl</a>
LVPW	Landelijke Vereniging Psychosociaal Werkenden	<a href="http://www.lvpw.nl">www.lvpw.nl</a>
YI-NBCG	Nederlandse Beroepsvereniging Chinese Geneeswijzen	<a href="http://www.nbcg.nl">www.nbcg.nl</a>
NBGT	Nederlandse Beroepsvereniging van Gestalttherapeuten	<a href="http://www.nbgt.nl">www.nbgt.nl</a>
NBVH	Nederlandse vereniging voor hypnotherapeuten	<a href="http://www.hypnotherapie.nl">www.hypnotherapie.nl</a>
NCSV	Nederlandse Cranio Sacraal Vereniging	<a href="http://www.cranio-sacraal.org">www.cranio-sacraal.org</a>
NVAGT	Nederlands Vlaamse Associatie voor Gestalttherapie en Gestalttheorie	<a href="http://www.nvagt-gestalt.org">www.nvagt-gestalt.org</a>
NVBT	Nederlandse Vereniging van Biodynamische Therapeuten / Stichting Beroepsorg. voor Lichaamsgeoriënteerde (Psycho)therapie	<a href="http://www.sblp.nl">www.sblp.nl</a>
NVKH	Nederlandse Vereniging van Klassiek Homeopaten	<a href="http://www.nvkh.nl">www.nvkh.nl</a>
NVPA	Nederlands Verbond voor Psychologen, psychosociaal therapeuten en Agogen	<a href="http://www.nvpa.org">www.nvpa.org</a>
NVPMKT	Nederlandse Vereniging voor Psychomotorische Kindertherapie	<a href="http://www.nvpmkt.nl">www.nvpmkt.nl</a>
NVST	Nederlandse Vereniging van Soma Therapeuten	<a href="http://www.nvst.nl">www.nvst.nl</a>
NVVM	Nederlandse Vereniging voor Mesologie	<a href="http://www.mesologie.nl">www.mesologie.nl</a>
NVVS	Nederlandse Vereniging van Speltherapie	<a href="http://www.speltherapie.net">www.speltherapie.net</a>
NWP	Nederlandse Werkgroep van Praktijzers in de Natuurlijke Geneeskunst	<a href="http://www.nwp-natuurgeneeskunde.nl">www.nwp-natuurgeneeskunde.nl</a>
SBLP	Stichting Beroepsorganisatie voor Lichaamsgeoriënteerde (Psycho)therapie	<a href="http://www.sblp.nl">www.sblp.nl</a>
Tekentaal	beroepsvereniging voor Tekentaaldeskundigen	<a href="http://www.tekentaal.nl">www.tekentaal.nl</a>
VBAG	Vereniging ter Bevordering van Alternatieve Geneeswijze	<a href="http://www.vbag.nl">www.vbag.nl</a>
VIS	Vereniging voor IOKAI Shiatsu	<a href="http://www.iokai-shiatsu.org">www.iokai-shiatsu.org</a>
VIT	De Vereniging van Integraal Therapeuten	<a href="http://www.vit-therapeuten.nl">www.vit-therapeuten.nl</a>
VIV	Vereniging Integrale Vitaliteitkunde	<a href="http://www.vivnederland.nl">www.vivnederland.nl</a>
VNRT	Vereniging van Nederlandse Reflexzone Therapeuten	<a href="http://www.vnrt.nl">www.vnrt.nl</a>
VNT	Vereniging van Natuurgeneeskundig Therapeuten	<a href="http://www.vnt-nederland.nl">www.vnt-nederland.nl</a>
VSGP	Vereniging voor Spirituele Genezing vanuit PsychoSofia	<a href="http://www.vsgp.nl">www.vsgp.nl</a>
VVOC	Vereniging van de Verpleegkundig Overgangsconsulenten	<a href="http://www.overgangsconsulente.com">www.overgangsconsulente.com</a>
VvVK	Vereniging van en voor Kindertherapeuten	<a href="http://www.vvvk.nl">www.vvvk.nl</a>

**Heeft u een klacht? Neem contact op met de beroepsvereniging van uw therapeut.**

