

Je krijgt een klacht: wat doe je (1 & 2) en wat gebeurt er dan?

Stap 1a

Probeer de klacht **altijd** met de klager te bespreken
Omdat veel klachten c.q. gevoelens van onvrede gaan over communicatie en bejegening, lossen veel klachten hier al op.
Elke klacht is een kans om te leren

Stap 1b

Breng je klacht in bij **Intervisie en/of Supervisie**
Elke klacht is een kans. Breng daarom **altijd** de klacht in bij je Intervisie en/of Supervisie.
Het maakt je minder eenzaam en helpt je adequater te reageren en je staat sterker bij een geschil.

Stap 2

Je hebt geen oplossing kunnen vinden.

Doe dan 2 dingen:

1. Zoek **altijd** contact met de **vertrouwenspersoon therapeuten** van je Beroepsorganisatie (of een Bestuurslid). De vertrouwenspersoon staat naast je en zal met je doorspreken wat er kan gebeuren en behoedt je voor onhandige stappen.
2. Meld **altijd** het feit dat je een klacht hebt bij de verzekeraar waar je je **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV)** hebt afgesloten. Je verzekeraar regelt de evt. financiële kant van de klacht. Bijv. de evt. kosten onafhankelijke klachten-functionaris (ca. € 600); de evt. kosten van een geschil (ca. € 2.750) en de evt. kosten verbonden aan een bindende uitspraak (max. € 25.000)

Via Beroepsorganisatie

Stap 3

De klacht kan in eerste instantie op 2 manieren worden behandeld

1. De **contactpersoon klacht-behandeling** van je Beroepsorganisatie onderzoekt de opties om tot een vergelijk te komen tussen jou en klager. Daartoe zijn verschillende mogelijkheden.
- of
2. De klacht wordt behandeld door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de CAMCoop aan de hand van het klachtenreglement. Doel is te komen tot een vergelijk.

Via Onafhankelijke Klachtenfunctionaris

Stap 4

Behandeling van de klacht heeft niet geleid tot een vergelijk en de klager heeft de klacht ingediend bij de

[Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen](#)

- Deze Geschillencommissie bekijkt of de klacht [ontvankelijk](#) is
- De Geschillencommissie biedt ruimte om alsnog te schikken
- De Geschillencommissie behandelt de zaak en doet een bindende uitspraak

Via Onafhankelijke Geschillencommissie