



# Klachtenreglement

## Procedure

Allereerst, voor u een klacht indient, controleert u van tevoren of de behandelaar lid is van beroepsvereniging Vereniging Integrale Vitaliteitkunde. U kunt dit nakijken op [www.vivnederland.nl](http://www.vivnederland.nl). Veel leden van de VIV vermelden het VIV-logo of hun VIV-registratienummer op de factuur, het briefpapier of de website.

Als u ontevreden bent over uw behandeling of een behandelprocedure meld dan eerst uw klacht aan uw behandelaar, voordat u uw klacht bij de VIV aanmeldt. De behandelaar moet de gelegenheid krijgen om uw klacht met u op te lossen. Probeer het probleem altijd eerst samen op te lossen. Blijf altijd, ook tijdens een eventuele procedure, proberen om er gezamenlijk uit te komen.

Lukt dat niet, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de behandelaar. Hierin noemt u ook een termijn van b.v. drie weken, om tot een oplossing te komen. U moet alle correspondentie en facturen goed bewaren.

Pas als het u samen niet lukt om het naar tevredenheid op te lossen, kunt u de hulp inroepen van de VIV. Uw klacht dient u digitaal aan te melden via het [klachtenformulier](#).

## Artikel 1 - Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. VIV: Vereniging Integrale Vitaliteitkunde, waar de therapeuten bij zijn aangesloten.
2. Klachtenreglement: Dit document legt de procedure vast ten behoeve van de bemiddelende rol van de Klachtencommissie bij gerezen conflicten tussen therapeut en klager ter zake het handelen dan wel het nalaten van een therapeut in het kader van een behandeling door een therapeut waarover door een klager een klacht is ingediend.
3. Therapeut: de beroepsbeoefenaar (beroepsbeoefenaren), die lid is (zijn) van de VIV.
4. Behandeling: de werkzaamheden die de therapeut geacht wordt te verrichten op basis van zijn opleiding alsmede profielen en beroepscode, zoals omschreven in de statuten en het huishoudelijke reglement.
5. Klager: Degene, die een klacht indient bij de Klachtencommissie.
6. Klacht: Het door een (ex)cliënt schriftelijke ingediende stuk, waarbij de handelwijze van de therapeut in het kader van een behandeling tussen de therapeut en de (ex)cliënt aan de orde wordt gesteld.
7. Klachtencommissie: Dit is de commissie, dat de klacht in eerste aanleg behandelt en tracht middels bemiddeling tot een oplossing te komen over de voorgelegde klacht. Het college bestaat uit maximaal drie leden en kiest uit haar midden een voorzitter.
8. Bemiddelaar: De persoon, die op verzoek van het bestuur de tussen de cliënt en de therapeut gerezen problemen tracht op te lossen

## Artikel 2 - Doel van het klachtenreglement

Het klachtenreglement van de VIV heeft tot doel geschillen tussen een behandelaar, die lid van de Vereniging Integrale Vitaliteitkunde is en zijn/haar cliënt via de weg van onafhankelijke bemiddeling zo doeltreffend en snel mogelijk op te lossen.



### **Artikel 3 - Partijen die gerechtigd zijn om een klacht in te dienen**

Klagers kunnen zijn:

- a. de rechtstreeks belanghebbende, waaronder in ieder geval begrepen: de cliënt(e).
- b. cliënt en/of de (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt.

### **Artikel 4 - Personen tegen wie een klacht kan worden ingediend**

Iedere therapeut, die handelingen heeft verricht dan wel heeft nagelaten in het kader van een behandeling van een cliënt op voorwaarde dat de therapeut op het moment van het verrichten ervan, aangesloten was bij de VIV.

### **Artikel 5 - Onderwerpen die vallen onder het klachtrecht**

1. Iedere handeling in strijd met de Beroeps- en of Praktijkcode, waaronder wordt begrepen het nalaten iets te doen in het kader van een behandeling door een therapeut, dan wel het niet in acht nemen van de Praktijkcode en die niet langer dan drie jaar geleden, geteld van datum van het indienen van de klacht bij de klachtencommissie heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 6 - Het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie**

1. Het schriftelijk document van de klacht bevat tenminste:
  - a. Vermelding van de naam en werkadres van de therapeut over wie geklaagd wordt.
  - b. Een omschrijving van de gedraging bestaande uit het handelen of het nalaten daarvan door de therapeut, welke de aanleiding is voor het indienen van de klacht, zoveel mogelijk voorzien van data, feiten en omstandigheden.
  - c. Vermelding van de gronden van de klacht.
  - d. De dagtekening en handtekening van de klager dan wel diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
2. Tevens:
  - a. De relevante persoonlijke gegevens van de cliënt(e).
  - b. Het belang dat de klager bij het indienen van de klacht heeft.
  - c. De aard van de relatie met de cliënt.

### **Artikel 7 - Ontvangst secretariaat**

1. Het secretariaat toetst uitsluitend of de klacht over een aangesloten lid zijn hoedanigheid van therapeut betreft en/of de klacht aan de vereisten van artikel 7 lid 1 en lid 2 voldoet.
2. Het secretariaat zal de klager berichten in het geval niet aan alle vereisten is voldaan, waarbij de klager in de gelegenheid wordt gesteld om hier binnen de gestelde termijn van vier weken alsnog aan te voldoen.
3. Het secretariaat zal zodra het document met de klacht van de klager heeft ontvangen, de klager de ontvangst daarvan schriftelijk bevestigen, evenals de ontvangstdatum van de klacht. In het geval dat de klager de klacht per aangetekende post heeft verzonden geldt als datum van ontvangst de datum op het bewijs van ontvangst van het aangetekende postdocument.
4. Vanaf het moment van ontvangst door het secretariaat is de procedure aanhangig.
5. Het secretariaat stuurt de klacht onverwijld aan de therapeut en de voorzitter van de klachtencommissie met een afschrift aan het bestuur.

### **Artikel 8 - Niet ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de Klachtencommissie kan besluiten de klacht niet verder te behandelen door de klager niet-ontvankelijk te verklaren in zijn klacht. Dit vindt plaats indien de klager niet binnen de gestelde termijn de ontbrekende documenten/stukken van de klacht aanvult.
2. De Voorzitter van de Klachtencommissie legt dit besluit in een schriftelijk en met redenen omklede beslissing vast, welke zij ter informatie stuurt naar de klager met een afschrift aan het bestuur.



### **Artikel 9 - Verweer**

1. Het secretariaat stuurt de klacht onverwijld aan de therapeut en de voorzitter van de klachtencommissie met een afschrift aan het bestuur.
2. Zodra aan alle vereisten voor het indienen van de klacht is voldaan, wordt de therapeut tegen wie de klacht is ingediend verzocht om binnen vier weken na dagtekening schriftelijk op de klacht te reageren.
3. Het secretariaat stuurt de voorzitter van de klachtencommissie, het bestuur en klager na ontvangst een afschrift van het verweer van de therapeut, en brengt klager op de hoogte van het verdere verloop van de klacht.

### **Artikel 10 - Werkzaamheden klachtencommissie**

1. De klachtenbemiddelaar neemt spoedig, uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, contact op met de therapeut en de klager, om een bemiddeling te beproeven.
2. Hieraan voorafgaand beoordeelt klachtenbemiddelaar (de voorzitter van de klachtencommissie) of de aard van de klacht zodanig is dat deze alleen door de klachtenbemiddelaar behandeld kan worden of dat het inschakelen van de volledige klachtencommissie noodzakelijk is.
3. Ook kan de klachtenbemiddelaar en/of klachtencommissie zelf -naast het bestuderen van de door de klager en de therapeut ingediende documenten- nader onderzoek verrichten en deskundigen horen.
4. Zodra de klachtenbemiddelaar en/of klachtencommissie voldoende informatie heeft verzameld, besluit zij/hij of zij/hij kans ziet een bemiddelende rol te spelen tussen therapeut en klager en nodigt zij/hij daartoe partijen uit voor een gezamenlijk gesprek.
5. Doel van dat gesprek is bemiddelen en een oplossing zoeken voor de klacht. De klachtenbehandelaar spreekt geen oordeel uit.
6. Binnen twee weken na het gesprek wordt een verslag opgesteld van de belangrijkste punten van het gesprek. Een afschrift wordt gezonden aan:
  - a. De klager(s).
  - b. De therapeut, over wie geklaagd is.
  - c. Het bestuur van de VIV.
7. Voor het bestuur, het secretariaat en alle leden van het klachtencommissie, geldt een geheimhoudingsplicht ten aanzien van het gehele dossier.
8. De klachtenbemiddelaar doet geen uitspraak over een eventuele civiele aansprakelijkheid.

### **Artikel 11 - Tussentijdse beëindiging**

1. De klachtenprocedure kan, voordat het gesprek over de klacht heeft plaatsgevonden, in de volgende gevallen beëindigd worden:
  - a. De klager trekt zich uit de procedure terug
  - b. De therapeut, tegen wie de klacht is ingediend, overlijdt.

### **Artikel 12 - Vervolg klacht**

Voor het geval het gesprek niet tot een oplossing leidt kan de klager de klacht voorleggen aan de Tuchtcommissie. De klager kan daar ook vanaf zien

Het Nederlandse recht is van toepassing.

Heeft u nog vragen over de procedure of anderszins dan kunt u contact opnemen met het VIV-secretariaat via telefoonnummer 074 376 3041.