

**Klachten**

**Klachtenregeling**

De LVNT kent een klachtenregeling. Deze is gebaseerd op het beginsel van bemiddeling door een onafhankelijke mediator. Komen beide partijen niet tot elkaar, dan kan de klager, afhankelijk van de aard en zwaarte van de klacht, een klacht indienen bij de De Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG), [www.scag.nl](http://www.scag.nl/). De SCAG is een onafhankelijke stichting, waarbij alle LVNT-leden zijn aangesloten. Een klacht of uiting van onvrede kan schriftelijk via het [klachtenformulier](https://www.lvnt.nl/uploads/2021/03/Klachtenformulier%20LVNT.docx) worden ingediend als een cliënt het niet eens is met de handelswijze van zijn of haar therapeut. Afhankelijk van de zwaarte, zijn er verschillende wegen die door de klager bewandeld kunnen worden.

**Stap 1**: **U bent ontevreden. Wat nu?**

Het is belangrijk om uw onvrede 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 op. Als u wilt, kunt u ook terecht bij de LVNT-Vertrouwenscommissie. Een klacht of uiting van onvrede die door de LVNT wordt behandeld, heeft als kenmerk dat beide partijen de intentie hebben om een oplossing te vinden voor het conflict. De LVNT zal beide partijen benaderen met het verzoek om via een professionele bemiddelaar tot een oplossing te komen die voor beiden acceptabel is. De klacht zal alleen dan vertrouwelijk in behandeling genomen kunnen worden, indien de klager een schriftelijke klacht indient per mail via vertrouwenscommissie@lvnt.nl U krijgt altijd via e-mail een ontvangstbevestiging van uw klacht. Als wij uw klacht hebben ontvangen, handelen wij deze zorgvuldig af en nemen contact met u op.

**Stap 2**:

Bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Komt u er met ons niet uit, dan kunt u uw klacht bespreken met een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt is vertrouwelijk. Deze klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij uw klacht, maar kan u ook informeren over de klachtenprocedure, vragen beantwoorden of u begeleiden bij het op schrift stellen van uw klacht. De LVNT is hiervoor aangesloten bij de SCAG, [www.scag.nl](http://www.scag.nl/)

**Stap 3**:

Externe klachtenprocedure. Als u er met de therapeut en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet uit komt, kunt u over uw klacht een uitspraak vragen bij de geschillencommissie. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend. Alle LVNT-leden zijn voor het tuchtrecht aangesloten bij [TCZ](https://www.tcz.nu/index.html) (**Tuchtrecht Complementaire Zorg**). Het kan voorkomen dat de klager of aangeklaagde niet bereid is tot mediation, of dat partijen niet tot een schikking kunnen komen. Dan zal de LVNT de klager het advies geven om zijn of haar klacht voor te leggen aan TCZ. TCZ is een onafhankelijke stichting die de tuchtrechtspraak binnen de natuurlijke gezondheidszorg verzorgt. Het tuchtrecht heeft tot doel om de kwaliteit van de beroepsuitoefening binnen de natuurlijke gezondheidszorg te bewaken. Tuchtrechtspraak is een speciale vorm van rechtspraak die erop toeziet dat de leden van een bepaalde beroepsgroep zich aan de gedragsregels van hun beroep houden. Voorbeelden hiervan zijn advocaten en notarissen. Zij oefenen een zogeheten vrij beroep uit, maar kunnen niet zomaar hun eigen gang gaan. Hun rechtspraak wordt gedaan door tuchtcolleges die onder voorzitterschap van een rechter de klacht beoordelen. Een tuchtcollege kan gevoelige straffen opleggen, zoals schorsing uit het register en andere sancties.