

Procedure 1.4 Klachten en klachtencommissie

- Referenties** Bijlage
- 1.4.1 Klachtenreglement externe klachtencommissie
 - 1.4.2 Cliëntfolder SCAG
 - 1.4.3 Vertrouwenspersoon Zorgbelang (flyer)

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over De Toverlantaarn. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door De Toverlantaarn.

Birgit Fonville van De Toverlantaarn is aangesloten bij de VIT (Vereniging van Integraal Therapeuten). VIT-therapeuten zijn gehouden aan de beroepscode van de VIT. Hierin staat wat je van jouw therapeut mag verwachten. Bijvoorbeeld, dat de therapeut vertrouwelijk omgaat met jouw gegevens en dat zij deze alleen met jouw toestemming mag verstrekken aan derden.

Het kan gebeuren dat je, om wat voor reden dan ook, met iemand wilt praten of een klacht hebt over De Toverlantaarn, haar optreden of de sessies. Wat kun je dan doen?

Vertrouwenspersoon

Wil je met iemand praten, dan kan je terecht bij de vertrouwenspersonen van Zorgbelang Groningen. De vertrouwenspersonen jeugdhulp van het Adviespunt Zorgbelang helpen je graag verder. Zij zijn er voor kinderen en jongeren, maar ook voor ouders en andere verzorgers: <https://www.zorgbelang-groningen.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp/>

Wat te doen bij een klacht

Bespreek jouw onvrede met Birgit Fonville. In de meeste gevallen kan dit verhelderend zijn en volgt op natuurlijke wijze een oplossing. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.

Klachtencommissie (Wkkgz, zorgverzekeringswet)

Als dat niet lukt, of je kunt om dringende reden jouw onvrede niet bespreekbaar maken, dan kun je een klacht indienen bij de VIT. VIT is voor het in behandeling nemen van klachten aangesloten bij de [SCAG](#) (Stichting Alternatieve en Complementaire Gezondheidszorg). Deze klachtencommissie, die onder leiding staat van een onafhankelijk voorzitter, hoort partijen en doet een (niet bindende) uitspraak. Doel is jouw onvrede weg te nemen en waar mogelijk de relatie met de therapeut te herstellen. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk. De behandeling van jouw klacht door de klachtencommissie is gratis. Kosten die je zelf maakt, zoals reiskosten, komen voor eigen rekening.

Meer informatie vind je hier: <https://www.vit-therapeuten.nl/cli-nten/niet-tevreden/>



Geschillencommissie (Wkkgz, zorgverzekeringswet)

Volgens de Wkkgz zijn zorgaanbieders ook verplicht zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie, die is erkend door het ministerie van VWS. Via VIT heeft SCAG als specialist in de complementaire zorg, in samenwerking met de stichting geschillencommissies voor consumentzaken (SGC) en de Consumentenbond, de [Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen](#) opgericht. Volg de link in de vorige zin voor meer informatie.

Klachtencommissie (Jeugdwet, niet Wkkgz)

De Wkkgz geldt niet voor aanbieders van jeugdhulp. Deze vallen onder een andere wet, de Jeugdwet. Voor klachten die onder de Jeugdwet vallen, heeft de SCAG sinds 2018 een onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, die zij via een overeenkomst met Zorgbelang kan inschakelen.

Tuchtrecht (Wkkgz)

De VIT heeft de borging van het tuchtrecht voor cliënten ondergebracht bij de koepel RBCZ. Iedere VIT therapeut is aangesloten bij deze koepels, dan wel bij de TCZ, stichting Tuchtrecht Complementaire Zorg. Meer informatie vind je hier:

<https://www.vit-therapeuten.nl/externe-relaties/koepelorganisatie/?highlight=tuchtrecht>

Tuchtrecht (Jeugdwet)

Wie een jeugdprofessional inschakelt, moet ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voldoet aan de kwaliteitseisen. Praktijk De Toverlantaarn, Birgit Fonville, is een SKJ-geregistreerde professional (SKJ is Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) en dient te handelen volgens de professionele standaard (de gedrags- en beroepsregels) die voor haar geldt. SKJ zorgt ervoor dat iedereen die is ingeschreven in het kwaliteitsregister zich onderwerpt aan het Tuchtrechtreglement.

Hier kan je kijken wat het Tuchtrecht inhoudt: <https://youtu.be/QhovSIIjTTE>

Voor een tuchtklacht bij SKJ kan je hier terecht:

<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>

Meer informatie

Heb je nog vragen of kom je er niet uit, dan kun je altijd contact opnemen met het secretariaat van de VIT. De backoffice is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Het telefoonnummer is 075-6161508.

Ook kun je contact opnemen met de beroepsvereniging (Vereniging van Integraaltherapeuten VIT) via de bijgevoegde link: <https://www.vit-therapeuten.nl/contact/>

