

Klachtenprocedure

Vanaf 1 januari 2016 is de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, WKKGZ ingegaan:

Via de beroepsvereniging VIV - Vereniging Integrale Vitaliteitkunde, is Markest aangesloten bij een erkende geschillencommissie.

In het contact met cliënten gelden de bepalingen, beroepscode en klachten- en tuchtregeling van de VIV. Informatie hierover kun je vinden

op www.vivnederland.nl

Onderstaand vind je informatie over de klachtenprocedure en meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Procedure

Als coach, psychosociaal therapeut, trainer en adviseur werk ik op een zorgvuldige en deskundige manier. Ik ben lid van de beroepsvereniging VIV; Vereniging Integrale Vitaliteitkunde. Zoals ieder lid houd ik mij aan de praktijkcode. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent of andere verwachtingen had. Ik neem jouw klacht altijd serieus. Heb je feedback of een klacht, dan hoor ik die graag.

Stappenplan bij een klacht van de beroepsvereniging VIV:

1. Spreek in eerste instantie jouw therapeut aan. Dit kan mondeling, telefonisch via mail, of schriftelijk naar het praktijkadres.
2. Kom je er samen niet uit, of blijf je ontevreden, dan kun je een klacht indienen bij de VIV vereniging Integrale Vitaliteitkunde. vivnederland.nl. Zij hebben een klachten reglement. Je kunt je klacht telefonisch of per mail indienen.
3. Na het indienen van jouw klacht, neemt een klachtfunctionaris contact met je op.
4. Lukt het met zijn/haar hulp niet jouw klacht op te lossen, dan kun je de klacht voorleggen aan de [Geschillencommissie](#).
5. Als de klacht bestemd blijkt voor de tuchtrechter, dan treedt het [Reglement voor Tuchtrecht](#) in werking.



Met het [stroomschema Klachtrecht](#) in de zorg zie je het verloop van je klacht. Een klacht over zorgverlening in het kader van WLZ - Wet Langdurige Zorg, ZVW - Zorgverzekeringswet of een alternatief genezer volgt een andere lijn dan een klacht richting hulpverlening in het kader van de Jeugdwet of WMO - Wet Maatschappelijke Ondersteuning