CAM COÖP

# Je krijgt een klacht: wat doe je zelf (stap 1 &2) en wat gebeurt er (stap 3 & 4)?

Stap 1 → Stap 2 ↔ Stap 3 → Stap 4

## Stap 1a

Probeer de klacht **indien mogelijk** 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 (anoniem!) in bij je Intervisie en/of Supervisie.

Het helpt je te reflecteren en daarmee adequater te reageren.

## Met de BO & verzekeraar

**Je hebt gehoord dat er en klacht tegen je is ingediend. Doe dan de volgende dingen:**

1. Zoek contact met de vertrouwenspersoon van je Beroepsorganisatie (of een collega die je vertrouwt).
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 financiële kant van de klacht. Bv de. kosten van de onafhankelijke klachtenfunctionaris (ca. € 1000); de evt. kosten van een geschil (ca. € 2.750) en de evt. kosten verbonden aan een bindende uitspraak (max. € 25.000)

3. Licht evt je zakelijke rechtsbijstandverzekering in voor juridisch advies

4. Zorg dat het dossier van de betreffende client op orde is!!

## Via onafhankelijke klachtenfunctionaris

De contactpersoon klachtbehandeling van je BO heeft de klacht met de client verhelderd, gecheckt of deze ontvankelijk is en de klacht overgedragen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze neemt contact op met u en met de klager/cliënt.

*Doel van deze stap is het vinden van een mogelijk vergelijk, volgens een goedgekeurde klachtenprocedure. Meestal leidt dit tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing.*

Lukt dit niet dan kan de cliënt de klacht inbrengen bij de onafhankelijke Geschillencommissie (**stap 4**)

## Via onafhankelijke geschillencommissie

Behandeling van de klacht heeft niet geleid tot een vergelijk en de klager/cliënt heeft de klacht ingediend bij de Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen

- De Geschillencommissie kijkt of de klacht ontvankelijk is, doet onderzoek, laat ruimte voor een schikking en doet waar gewenst een **bindende** uitspraak.

- Een evt. stap daarna naar de rechter leidt tot toetsing van het werk van de Geschillencommissie. Geen nieuw proces!