

Over SCAG en de klachtenprocedure

De Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen (S.C.A.G.) is een onafhankelijke stichting die namens zorgverleners uit de complementaire en alternatieve zorg samen met de Consumentenbond en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentzaken (SGC) in Den Haag, de Geschillencommissie Complementaire Geneeswijzen heeft opgericht. Deze geschillencommissie is erkend door VWS, en staat vermeld op de website. Op www.scag.nl kunt u kijken wat de S.C.A.G. allemaal aanbiedt.

Als een cliënt een klacht heeft dan blijft het altijd zeer wenselijk dat u er samen met uw cliënt in goed overleg uitkomt. Lukt dit echt niet dan wijst u uw cliënt op de klachtenprocedure. Vanaf 1 januari 2024 wordt door de werkwijze en samenwerking met S.C.A.G. een nieuwe functienaam aan gegeven 'Contactpersoon Klachtenopvang'.

Uw cliënt neemt eerst contact op met onze Contactpersoon Klachtenopvang en niet met S.C.A.G. Dit staat ook in de folder beschreven.

De Contactpersoon Klachtenopvang zorgt ervoor dat de cliënt zijn verhaal kwijt kan en van passend advies wordt voorzien. Als blijkt dat de cliënt er niet uitkomt of niet meer in gesprek wil met u als behandelaar dan zal de Contactpersoon Klachtenopvang zorgen voor een aanmelding bij de S.C.A.G.

S.C.A.G. zet de procedure in werking en zal de cliënt/klager een klachtenfunctionaris toewijzen die zorgt voor de verdere procedure.

De klachtenfunctionaris stelt na de behandeling van de klacht een afsluitbericht op. In dit afsluitbericht is ook de schriftelijk reactie (met eventuele verbetermaatregelen) van beklaagde op de klacht opgenomen. Het afsluitbericht is voor klager en beklaagde en een exemplaar gaat naar de coördinator klachtenfunctionaris.

Als klager geen gesprek wil met beklaagde of als de klacht niet ontvankelijk blijkt te zijn, wordt door de klachtenfunctionaris een afrondingsbericht geschreven. De coördinator klachtenfunctionarissen stuurt - in het kader van het kwaliteitsbeleid een exemplaar van het afsluitbericht, c.q. afrondingsbericht naar de Contactpersoon Klachtenopvang van de beroepsvereniging van beklaagde.

Klachtenfunctionaris, coördinator en contactpersoon/bestuur van de beroepsvereniging zijn conform de AVG gehouden aan een vertrouwelijke omgang met deze informatie.