



Klachtenreglement

Het klachtenreglement van de VIV heeft tot doel geschillen tussen een behandelaar, die lid van de Vereniging Integrale Vitaliteitkunde is en zijn/haar cliënt zo doeltreffend en snel mogelijk op te lossen.

1. Allereerst controleert u van tevoren of de behandelaar lid is van beroepsvereniging Vereniging Integrale Vitaliteitkunde. U kunt dit nakijken op www.vivnederland.nl. Veel leden van de VIV vermelden het VIV-logo of hun VIV-registratienummer op de factuur, het briefpapier of de website.
2. Als u ontevreden bent over uw behandeling of een behandelprocedure meld dan eerst uw klacht aan uw behandelaar, voordat u uw klacht bij de klachtencommissie van de VIV aanmeldt. Hij/zij moet de gelegenheid krijgen om uw klacht met u op te lossen. Probeer het probleem altijd eerst samen op te lossen. Blijf altijd, ook tijdens een eventuele procedure, proberen om er gezamenlijk uit te komen.
3. Lukt dat niet, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de behandelaar. Hierin noemt u ook een termijn van b.v. drie weken, om tot een oplossing te komen. U moet alle correspondentie en facturen goed bewaren.
4. Pas als het u samen niet lukt om het naar tevredenheid op te lossen, kunt u de hulp inroepen van de klachtencommissie. Uw klacht dient u digitaal aan te melden via secretariaat@vivnederland.nl.
5. De klachtencommissie inventariseert uw standpunten alsook de argumenten van de behandelaar. Dan krijgt u allebei de gelegenheid om te reageren op elkaars argumenten.
6. Indien nodig wordt een bemiddelaar/ mediator aangesteld en wordt tevens een deskundigenrapport opgemaakt. Hiervoor wordt een vergoeding in rekening gebracht. Over de hoogte van deze financiële vergoeding wordt u van tevoren ingelicht. Deze vergoeding dient van tevoren te zijn voldaan.
7. U ontvangt allebei een uitnodiging voor een zitting wanneer uw geschil door de klachtencommissie wordt behandeld. Tijdens deze zitting kunnen u en de behandelaar het geschil mondeling toelichten. Ook voor een zitting wordt een financiële vergoeding, waarvan de hoogte u van tevoren wordt ingelicht, in rekening gebracht. De zitting neemt dan pas plaats als de vergoeding is voldaan.
8. Uiterlijk 6 weken na de zitting ontvangt u de uitspraak. De behandelaar ontvangt eveneens hetzelfde bericht. Deze uitspraak is voor beide partijen bindend.