# Onze organisatie

Het bestuur en haar adviesraad van 9 mensen zetten zich in om de belangen van alle BATC aangesloten therapeuten en diens cliënten zo goed mogelijk te behartigen, met als kern de eigenheid van elke BATC therapeut. De BATC organisatie is ondergebracht in een stichting en is dus geen vereniging.

Om te voldoen aan de eisen van de Wkkgz is de BATC aangesloten bij de [CAM Coöperatie](https://www.camcoop.nl/). Bij een klacht of geschil meldt u dit eerst aan de BATC welke dan een mediation traject zal starten.

**Klachtenregeling**

**Klachten**
Klachten kunnen worden ingediend door een (ex) cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, dan wel een wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt.

**De klachtenfunctionaris**
Een cliënt kan een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de beroepsvereniging, waar de zorgaanbieder lid van is.

De klachtenfunctionaris handelt conform de getoetste klachtenprocedure zoals die  hier (link) is opgenomen.

De klachtenfunctionaris dient de cliënt voor te lichten, te ondersteunen, te adviseren, te begeleiden en tussen partijen te bemiddelen: alles gericht op een oplossing. Een klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.
Als een cliënt een klacht indient, is de zorgaanbieder verplicht om binnen zes weken in een schriftelijke mededeling aan te geven tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd.

**Wanneer dient u een klacht in bij de Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen (GCB)**

Voordat u een klacht bij de Geschilleninstantie GCB indient, is uw klacht reeds beoordeeld door de klachtenfunctionaris van de beroepsvereniging waarvan de zorgaanbieder lid is. Bent u niet tevreden met de schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschilleninstantie GCB van de Cam Coöperatie.

**Soort klachten**

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:Schade die is ontstaan door een behandeling of therapie

* Beschadigde of vermiste eigendommen
* Onvoldoende zorgverlening
* De manier waarop de zorgverlener met de cliënt omging
* Onjuiste beoordeling van de zorgverlener over wat er met de cliënt aan de hand was
* Geen goed behandelplan
* Geen goede zorg na de behandeling

**Hoe dient u een klacht in**:

Als u al een uitspraak hebt ontvangen van de klachtenfunctionaris van de betreffende beroepsvereniging of -organisatie en u bent het daar niet mee eens dan kunt u hier verder gaan.
U dient de klacht in door gebruik te maken van het digitale [klachtenformulier](https://loket.degeschillencommissie.nl/web/site/default.aspx?m=register&a=registreer&commissiecode=cbv&ondernemerid=&l=sgc)
U kunt ook een klacht schriftelijk indienen door het [vragenformulier](https://www.camcoop.nl/media/cbv-vragenformulier.pdf)te downloaden, volledig in te vullen en naar het secretariaat van de Geschilleninstantie GCB toe te sturen op onderstaand adres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

De Geschilleninstantie GCB beoordeelt of u ontvankelijk bent in uw klacht (zie het [reglement](https://www.camcoop.nl/media/cbv-reglement.pdf)). Als u ontvankelijk wordt geacht, dan wordt de klacht in behandeling genomen. De Geschilleninstantie draagt zorg voor een transparante procedure waarbij het principe van schriftelijke hoor en wederhoor wordt gehanteerd.
 [](https://www.camcoop.nl/)