

Klachtenprocedure

Bent u ontevreden over uw behandeling of omgang door uw fysiotherapeut bij De Verademing of heeft u een klacht? Dan is dat goed om dat kenbaar te maken.

Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Gaat het u er vooral om erkenning te krijgen voor uw klacht? Of bent u van mening dat uw therapeut een berisping moet krijgen en in het uiterste geval zijn vak niet langer mag uitoefenen? Of bent u van mening dat u materiële of immateriële schade heeft geleden?

Waar kunt u met uw klacht terecht?

In eerste instantie adviseren wij u om uw klacht neer te leggen bij De Verademing. Dit kan mondeling maar mag ook schriftelijk met het klachtenformulier. Er wordt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen twee werkweken, contact met u opgenomen om in een gesprek uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

Levert dit gesprek niet het gewenste resultaat op dan kunt u een vervolprocedure starten. Dit kan afhankelijk van de klacht via de klachtencommissie van het KNGF, de beroepsvereniging van fysiotherapeuten of via het Regionaal Tuchtcollege van de overheid. Bij gemeente schade kunt een letselschade procedure starten.

Weeg bij uw keuze af dat naarmate de maatregelen die een instantie kan nemen strenger worden, de procedures langduriger en formeler zijn. Ook uw onderbouwing en bewijslast wordt dan strenger getoetst.

Hoe wordt uw klacht bij De Verademing behandeld?

Uw klacht wordt op een klachtenformulier geregistreerd evenals het verloop van de communicatie tussen u als patiënt en De Verademing. In een gesprek met de praktijk eigenaar, Mevrouw L. de Boer, wordt geprobeerd uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

Klachtenformulieren, de aard van de oplossing en eventuele kosten worden geregistreerd in een klachtenregistratie welke elk jaar geanalyseerd wordt met als doel om de organisatie structureel te verbeteren.

Hoe werkt het indienen van een klacht bij andere instantie's?

Een klacht waarvan u denkt dat die niet door middel van een gesprek met De Verademing is op te lossen moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of, wanneer het om een persoon jonger dan 18 jaar gaat, door de ouders/verzorgers. De klacht moet u namelijk ondertekenen. Iemand kan ook namens u een klacht indienen. U moet deze persoon dan wel machtigen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Omschrijf uw klacht altijd zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres evenals de naam van uw fysiotherapeut. Stuur uw brief naar de instantie die aansluit bij wat u wilt bereiken met uw klacht.

Heeft u vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend?
Neem dan contact op met één van de onderstaande organisaties.

Zorgbelang Nederland
tel. 0900-2437070 (€ 0,10 cent per min.)
www.zorgbelang-nederland.nl

Regionaal Tuchtcollege
De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven. Op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl vindt u de contactgegevens