

# Klachtenregeling

Binnen de praktijk voor oefentherapie

De praktijk voor (kinder) oefentherapie hanteert een klachtenprocedure. De praktijk biedt u de mogelijkheid schriftelijk een klacht (desgewenst anoniem) in te dienen over de praktijkruimte, de behandeling of over uw behandelend (kinder)oefentherapeut.

Wij zullen er alles aan doen om met de ingediende klacht zodanig om te gaan, dat het de kwaliteit van de geleverde zorg zal doen verbeteren. U leert van ons en wij leren van u.

De klachtenprocedure is als volgt: naast de deur van de praktijkruimte hangt een klachten box, waarin u uw klacht of opmerking kunt deponeren. Deze box is afsluitbaar, waardoor onbevoegden niet bij de vertrouwelijke informatie kunnen komen. De klachten box wordt wekelijks geleegd en vervolgens wordt u klacht in behandeling genomen.

Als u het moeilijk vindt om ons te benaderen of als we er samen niet uitkomen, verwijzen we u naar de algemene klachtenregeling, informatie hierover vindt u bij een Zorgbelangorganisatie. Een Zorgbelangorganisatie kan u informatie geven over uw rechten als Patiënt en kan samen met u een gesprek hebben met de (kinder) oefentherapeut.

Een Zorgbelangorganisatie werkt onafhankelijk van ons als hulpverleners en vormt een onderdeel van de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie.

U kunt uw klacht dan laten behandelen door de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns in Amersfoort.

De Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns is onpartijdig. Zij bestaat uit drie leden: een onafhankelijk jurist als voorzitter, één lid namens de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie en één lid van de beroepsvereniging waarvan de betreffende therapeut deel uitmaakt. De Klachtencommissie kan uw klacht behandelen als u een brief over uw klacht stuurt. De Zorgbelangorganisatie kan u helpen bij het opstellen van deze brief. Binnen twee weken na ontvangst van uw brief krijgt u van de Klachtencommissie bericht hoe de klacht behandeld zal worden.

## Adressen en telefoonnummers

Voor adressen en telefoonnummers van een Zorgbelangorganisatie (voorheen IKG) bij u in de buurt kunt u informeren bij:

Klachtenopvang Zorg

Tel.: 0900 24 37 070

[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

Secretariaat Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns:

Drs. P.J.W. Schilperoord (secretaris)

p/a Nederlands Paramedisch Instituut

Postbus 1161

3800 BD Amersfoort

tel: 033 421 61 89

Vereniging van Oefentherapeuten Cesar en Mensendieck (VvOCM)

Kaap Hoorndreef 54

3563 AV Utrecht

Tel.: 030 262 56 27

[info@vvocm.nl](mailto:info@vvocm.nl)

[www.vvocm.nl](http://www.vvocm.nl)