



Klachtenprocedure

Heeft u een klacht over uw oefentherapeut Cesar/Mensendieck? Doe er iets mee!

U bent onder behandeling -of u bent onder behandeling geweest van een oefentherapeut Cesar/Mensendieck. Deze zal al het mogelijke doen u de hulp te bieden die u nodig heeft. Een goed onderling contact is daarbij heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over de behandeling die zij krijgen. Toch kan er wel eens iets mis gaan. U bent ontevreden over bepaalde zaken en u wilt met dat gevoel van onvrede of uw klacht zelf iets doen. Hieronder leest u wat u in een dergelijke situatie kunt doen.

1. Uw probleem bespreken met uw oefentherapeut

Bespreek eerst uw probleem met uw oefentherapeut Cesar/Mensendieck. Maak daarvoor een afspraak, zodat hij/zij voldoende tijd voor u kan reserveren. U kunt dan samen de klacht bespreken en zoeken naar een bevredigende oplossing.

2. Advies en ondersteuning van het Adviespunt Zorgbelang

Als u het moeilijk vindt uw oefentherapeut Cesar/Mensendieck rechtstreeks te benaderen of u komt er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Adviespunt Zorgbelang. Bij het Adviespunt Zorgbelang kunt u terecht met uw klacht of vraag over de zorg. Zij beantwoorden uw vragen en geven advies over vervolgstappen. De medewerkers kennen uw patiëntenrechten en de zorgsector bij u in de buurt. Ook kunnen zij u helpen door bijvoorbeeld samen met u een gesprek te hebben met de oefentherapeut of door u te helpen met het schrijven van een brief.

Zorgbelang werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en vormt een onderdeel van de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie.

3. Beoordeling door de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns

Misschien wilt u hulp bij het oplossen van het verschil van mening met uw oefentherapeut. Of u heeft een serieuze klacht en wilt een uitspraak. U kunt uw klacht dan laten behandelen door de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns.

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. Het Adviespunt Zorgbelang kan u helpen bij het opstellen van deze brief. Binnen twee weken na ontvangst van deze brief krijgt u van de Klachtencommissie bericht hoe de klacht behandeld zal worden.

Er zijn twee mogelijkheden:

- De Klachtencommissie probeert te bemiddelen om het contact tussen u en uw oefentherapeut te verbeteren. Dat kan alleen als u en de oefentherapeut dat beide willen.
- De Klachtencommissie doet na onderzoek een uitspraak over uw klacht. Zij kan daarbij aangeven welke maatregelen de oefentherapeut kan nemen om herhaling van dezelfde klacht te voorkomen.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de Klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Er wordt u in ieder geval gevraagd om de Klachtencommissie te machtigen om de voor de klacht benodigde medische gegevens op te vragen. Aan de oefentherapeut wordt gevraagd een schriftelijke reactie te geven op uw klacht. Het kan zijn dat u allebei gevraagd wordt meer informatie te geven over de feitelijke gang van zaken. U kunt ook allebei de stukken inzien. Soms wil de commissie informatie hebben van andere betrokkenen of van externe deskundigen. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. De behandeling verloopt volgens een vaste procedure. Als u dat wilt kan het Adviespunt Zorgbelang u bij deze procedure begeleiden.

De Klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

De oefentherapeut is niet verplicht het advies van de Klachtencommissie op te volgen. In het algemeen zal hij of zij dat echter wel doen.

Aan de in deze folder beschreven klachtenprocedure zijn voor de belanghebbende geen kosten verbonden.

Adressen en telefoonnummers

Bij het Adviespunt Zorgbelang kunt u terecht met uw klacht of vraag over de zorg:

website: www.adviespuntzorgbelang.nl

tel. 0900 243 70 70

Secretariaat Klachtencommissie Paramedici:

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

Postadres: Postbus 18800 - 3501 CV Utrecht

website: www.klachtencommissieparamedici.nl

e-mail: pieter.schilperoord@vvaa.nl

tel. 06 12956429

Vereniging van Oefentherapeuten Cesar en Mensendieck (VvOCM)

website: www.vvocm.nl

e-mail: info@vvocm.nl

tel. 030 262 56 27

De klachtregeling is ontwikkeld door de bij deze Klachtregeling aangesloten beroepsorganisaties, in samenwerking met de Stichting Ondersteuning Klachtopvang Gezondheidszorg, het Provinciaal Patiënten/Consumenten Platform Utrecht, de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie en het Nederlands Paramedisch Instituut