

Klachtenregeling Thekla van Middendorp

- In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met de zorgverlener, Thekla van Middendorp, te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (e-mail) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 2 weken, met u besproken en wordt gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u hierover geïnformeerd door de praktijk. Na het afhandelen van deze procedure ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.
- Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kunt u zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van het NVPA, de klachtenfunctionaris van het NVPA, dan wel de geschilleninstantie van het RBCZ.
- De praktijk voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Stappen bij een klacht:

1. Praat erover met uw therapeut. Dit kunt u zelf doen, of samen met een wettelijk vertegenwoordiger. U kunt uw vragen of bezwaren eventueel ook telefonisch of per e-mail voorleggen aan de therapeut.
2. De therapeut kan meer informatie geven en/of de behandeling nogmaals uitleggen. Ook voor de therapeut is het belangrijk te weten dat er vragen zijn over de behandeling of dat er iets niet goed gegaan is.
3. Als u er met de zorgverlener niet uitkomt, kunt u contact opnemen met het NVPA (www.NVPA.org). Op de homepage vindt u onder het kopje 'Voor Cliënten' het tabblad 'Een klacht indienen'. Hier vindt u welke verdere stappen er te nemen zijn. Het NVPA bespreekt met u de ontstane situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn. Dit alles is vertrouwelijk.
4. Alleen met uw toestemming stuurt het NVPA uw klacht vervolgens door naar de coördinator van de poule van onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Dat zijn allen professionals met wie u uw klacht kunt bespreken en van wie u een advies krijgt wat te doen met uw klacht. Zij adviseren ook over eventueel contact met het RBCZ.
5. Wanneer u een klacht indient via het NVPA of de RBCZ, informeert u de zorgverlener te allen tijde vooraf.