



## Klachtenprocedure

### J.W. ergotherapie praktijk

Mijn praktijk streeft er naar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kunt u over iets ontevreden zijn. De zorg voldoet niet aan uw wensen of u heeft suggesties voor verbeteringen. Daarom is het belangrijk dat u uw klachten, ideeën maar ook waardering aan mij kenbaar maakt. Met uw reactie kan de dienstverlening verbeteren. Er is een klachtenregeling die tot doel heeft de afhandeling van een klacht zo correct mogelijk te laten verlopen.

### Wat te doen als u een klacht heeft

Indien u een klacht heeft, kunt u deze indienen bij de praktijk door middel van een klachtenformulier. U kunt het klachtenformulier zelf invullen, maar ook melden bij uw behandelend ergotherapeut. In het laatste geval, zal uw ergotherapeut het klachtenformulier voor u invullen. Op het klachtenformulier worden uw klacht en contactgegevens opgenomen. Deze gegevens zijn noodzakelijk om de aanpak en afronding op een correcte wijze aan u terug te communiceren. Een ingevuld klachtenformulier kunt u opsturen naar J.W. ergotherapie praktijk, De Dreef 19 1741 MG Schagen. Vervolgens zal ik na ontvangst van de klacht contact met u opnemen om te bekijken welke mogelijkheden en acties ik kan en moet ondernemen om de klacht af te kunnen handelen. Wanneer de klacht is afgehandeld, worden de afspraak en oplossing op het klachtenformulier geregistreerd. Afgehandelde klachten worden ten minste één jaar door de praktijk bewaard.

### Hoe en bij wie kan een klacht worden ingediend

De klacht kan zowel schriftelijk, via e-mail, telefonisch als mondeling worden ingediend bij de ergotherapeut. De ergotherapeut registreert de klacht op het klachtenformulier en informeert de melder over de werkwijze. Indien gewenst of noodzakelijk kan verzocht worden om nadere toelichting door de melder. De ergotherapeut onderzoekt de klachten en stelt een vervolg vast. Vervolgens draagt de ergotherapeut zorg voor terugkoppeling aan de melder en eventuele betrokkenen. De ergotherapeut registreert naast de klacht of afwijking ook het vervolg.

Mocht de melder het niet eens zijn met te nemen maatregelen en komen de ergotherapeut en de melder er samen niet uit, kan deze zich wenden tot Zorgbelang Nederland ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)) of de Klachtencommissie Paramedici Eerstelij.

Indien van toepassing wordt het klachten en afwijkingen beleid verspreid onder medewerkers en stagiaires. Voor de registratie en uitwerking van klachten en afwijkingen wordt gebruik gemaakt van een registratie- en onderzoekssysteem in het kwaliteitshandboek van de praktijk.

### Hoe is uw privacy geregeld

Alle medewerkers van J.W. ergotherapie praktijk hebben geheimhoudingsplicht. Wanneer geheimhouding voor de oplossing niet mogelijk is, wordt dit vooraf met u als klager besproken. Als het wenselijk is kan een collega binnen de praktijk betrokken worden bij de klachtbemiddeling.





### Klachtenformulier

#### Algemeen:

Datum	
Naam melder	
Naam cliënt	
Cliëntnummer	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoon	
E-mailadres	

#### Klacht:

Soort klacht	
Omschrijving van de klacht	

#### Aanpak en afronding:

Afspraak	
Oplossing	
Kosten	
Afgehandeld op	

