



Praktijk voor Oefentherapie Cesar & Kinderoefentherapie

Klachtenprocedure

Onze 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, er is wat voorgevallen of u hebt suggesties voor verbeteringen. Het is belangrijk dat u uw klachten aan ons kenbaar maakt, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling met als doel de afhandeling van uw klacht correct te laten verlopen. Voor uw privacy hebben de medewerkers van Cesar in Beweging een geheimhoudingsplicht. Wanneer geheimhouding voor de oplossing niet mogelijk is, wordt dit vooraf met u als klager besproken.

Wat te doen als u een klacht heeft

Wij staan altijd open om in gesprek te gaan zodat we samen kunnen zoeken naar een geschikte oplossing. Probeer eerst het probleem op te lossen door de betreffende oefentherapeut aan te spreken met u klacht. Indien u het prettig vindt, kunt u ook iemand meenemen uit u omgeving tijdens dit gesprek. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kunt u contact opnemen met een andere oefentherapeut of met onze vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon van Cesar in Beweging is S. v.d. Broek- de Bruijn. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 06-44984490. Wanneer u hier moeite mee heeft kunt u de klacht ook schriftelijke aan ons melden via . admin@cesarinbeweging.nl.

Door wie kan een klacht worden ingediend:

Als patiënt kunt u zelfstandig een klacht indienen. Indien dit niet mogelijk is dan kunnen anderen dat namens de patiënt doen. Anderen zijn: De ouders/verzorgers van de patiënt of een naaste van de patiënt (iemand die als nauw betrokkene bekend is met de situatie van de patiënt en die te goeder trouw de belangen van de patiënt wil behartigen).

Hoe en bij wie kan een klacht worden ingediend:

Klachten kunnen zowel schriftelijk, via e-mail, telefonisch als mondeling worden ingediend. Een schriftelijke klacht wordt door de patiënt (of vertegenwoordiger van de patiënt) aan de cliëntvertrouwenspersoon van Cesar in Beweging gestuurd. Binnen een week krijgt de klager een ontvangstbevestiging met de mededeling dat Mevr. S.M. van den Broek uiterlijk binnen 6 weken aan de klager uitsluitend zal verstrekken met betrekking tot de afhandeling van de klacht. Een klacht dient in principe binnen een periode van 6 weken te zijn afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is binnen deze termijn dan ontvangt de patiënt hiervan een bericht. Daarin wordt tevens vermeld welke vervolgtermijn wordt gehanteerd. Op basis van de bevindingen van de vertrouwenspersoon van Cesar in Beweging, Mw. v/d Broek wordt een proces in gang gezet waarbij afspraken voor een verbetertraject schriftelijk worden afgehandeld. Iedere klacht wordt schriftelijk afgesloten. Een kopie van de brief gaat ook naar de directie van Cesar in Beweging. Al naar gelang de aard van de klacht belt de vertrouwenspersoon maximaal zes weken na het afsluiten van het dossier de klager om na te vragen of de klacht daadwerkelijk is verholpen en de gemaakte afspraken nagekomen worden.

Klachtenloket Paramedici

Indien de bovenstaande regeling onvoldoende of niet gewenst is kunnen patiënten per 1 januari 2017 gebruik maken van de Klachten- en geschillenregeling bij Klachtenloket Paramedici. Deze regeling biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Meer informatie hierover en de mogelijkheid om een melding te doen vindt u op: www.klachtenloketparamedici.nl. Ook is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij een zorgbelangorganisatie in de buurt via www.zorgbelang-nederland.nl of telefonisch op 09002437070.

Locatie Oudewater:
Goudsestraatweg 8
3421 GJ Oudewater
Tel. 0348-565047

Locatie Rotterdam
Aleyda van Raephorstlaan 243
3054 CR Rotterdam
Tel. 06-53576146

Locatie Ameide
Meidoornlaan 1A
4233 CN Ameide
Tel. 0183-745008

IBAN nr. NL77 RABO 0361 7671 53 t.n.v. Cesar in Beweging Ameide