



## Klachtenprocedure

**Praktijk voor oefentherapie en kinderoefentherapie Cesar, Paulus Potterstraat 12d, Zutphen**

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 hebt suggesties voor verbeteringen. Daarom is het belangrijk dat u uw klachten, ideeën maar ook waardering aan ons kenbaar maakt. Met uw reactie kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. De praktijk voor oefentherapie en kinderoefentherapie Cesar heeft 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

U vindt dat er iets niet goed gaat. Dat roept onvrede op. Probeer eerst zelf het probleem op te lossen door de betreffende (kinder)oefentherapeut aan te spreken. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, neem dan contact op met de cliëntvertrouwenspersoon; *De heer T. Brouwer*

### Door wie kan een klacht worden ingediend

De Patiënt van de praktijk voor oefentherapie en kinderoefentherapie Cesar kan natuurlijk altijd zelfstandig een klacht indienen. Soms kan de patiënt niet zelf klagen. Dan kunnen anderen dat namens de cliënt doen. Anderen zijn:

- De ouders/verzorgers van de patiënt
- een naast staande 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 behandelen)

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

Klachten kunnen zowel schriftelijk, via e-mail ( [t.brouwer2telfort.nl](mailto:t.brouwer2telfort.nl) ) als telefonisch ( 0575-561384 ) worden ingediend. Een schriftelijke klacht wordt door de klager aan de cliëntvertrouwenspersoon van Praktijk voor oefentherapie en kinderoefentherapie Cesar gestuurd.

### Hoe is uw privacy geregeld

Alle medewerkers van Praktijk voor oefentherapie en kinderoefentherapie Cesar hebben geheimhoudingsplicht. Wanneer geheimhouding voor de oplossing niet mogelijk is, wordt dit vooraf met u als klager besproken.

Op basis van de bevindingen van de vertrouwenspersoon van Praktijk voor oefentherapie en kinderoefentherapie Cesar, *Dhr. T. Brouwer* wordt een proces ingezet waarbij afspraken voor een verbetertraject schriftelijk worden afgehandeld.

Een klacht dient in principe binnen een periode van 6 weken te zijn afgehandeld

Iedere klacht wordt schriftelijk afgesloten. De klager ontvangt daarvoor een (standaard) brief. Een kopie van de brief wordt aan de directie van de praktijk voor oefentherapie en kinderoefentherapie Cesar gestuurd.

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.