

## Adressen en telefoonnummers

voor adressen en telefoonnummers van een Zorgbelangorganisatie (voorheen IKG) bij u in de buurt kunt u informeren bij:

Klachtenopvang Zorg

Tel.: 0900 24 37 070

[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

Secretariaat Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns:

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

p/a Nederlands Paramedisch Instituut

Postbus 1161

3800 BD Amersfoort

tel: 033 421 61 89

Vereniging van Oefentherapeuten Cesar en Mensendieck (VvOCM)

Kaap Hoordreef 54

3563 AV Utrecht

Tel.: 030 262 56 27

[info@vvocm.nl](mailto:info@vvocm.nl)

[www.vvocm.nl](http://www.vvocm.nl)

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.



## Heeft u een klacht over uw oefentherapeut Cesar/Mensendieck? U kunt er iets mee doen!

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.

In deze folder leest u wat u in een dergelijke situatie kunt doen.



### **1. Uw probleem bespreken met uw oefentherapeut Cesar/Mensendieck**

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

### **2. Advies en ondersteuning van het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg**

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 een Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt. Een Zorgbelangorganisatie kan u informatie geven over uw rechten als patiënt. Een medewerker van de Zorgbelangorganisatie kan u ook helpen, bijvoorbeeld door samen met u een gesprek te hebben met de oefentherapeut Cesar/Mensendieck of door u te helpen met het schrijven van een brief.

Een Zorgbelangorganisatie 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 Eerstelij**

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

De Klachtencommissie Paramedici Eerstelij 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. De Zorgbelangorganisatie kan u helpen bij het opstellen van deze brief.

Binnen twee weken na ontvangst van uw brief krijgt u van de Klachtencommissie bericht hoe de klacht behandeld zal worden.

Er zijn twee mogelijkheden:

- 1 De Klachtencommissie probeert te bemiddelen om het contact tussen u en uw oefentherapeut Cesar/Mensendieck te verbeteren. Dat kan alleen als u en de oefentherapeut Cesar/Mensendieck dat allebei willen.
- 2 De Klachtencommissie doet na onderzoek een uitspraak over uw klacht. De Klachtencommissie kan daarbij aangeven welke maatregelen de oefentherapeut Cesar/Mensendieck 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 Cesar/Mensendieck 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 de Zorgbelangorganisatie u bij deze procedure begeleiden.

De Klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen. De oefentherapeut Cesar/Mensendieck 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.