



Stichting TOP oefentherapie Nederland



## Klachtenprocedure iMotoriek

We streven 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 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 oefentherapeut aan te spreken. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon mevrouw I. Bakx. Mailadres: [ineke.bakx@imotoriek.nl](mailto:ineke.bakx@imotoriek.nl)

### Door wie kan een klacht worden ingediend

De patiënt 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

- Persoonlijk bij uw therapeut
- Schriftelijk (Langstraat 11 3162 WC Rhoon-Portland)
- E-mail ([ineke.bakx@imotoriek.nl](mailto:ineke.bakx@imotoriek.nl))
- Telefonisch (085 8769716)

Binnen een week krijgt de klager een ontvangstbevestiging met de mededeling dat mevr. Bakker uiterlijk binnen 6 weken aan de klager uitsluitsel 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 afhandeling van de klacht niet mogelijk is binnen dit termijn dan ontvangt de klager hierover een gemotiveerd bericht.



Stichting TOP oefentherapie Nederland



Daarin wordt tevens vermeld welke vervolgt termijn wordt gehanteerd. Op basis van de bevindingen van de cliënt vertrouwenspersoon van iMotoriek, mevrouw I. Bakx wordt een proces in gang gezet waarbij afspraken voor een verbetertraject schriftelijk worden afgehandeld.

Iedere klacht wordt schriftelijk afgesloten. De klager ontvangt daarvoor een (standaard) brief. Een kopie van de brief wordt aan de directeur van iMotoriek gestuurd.

Al naar gelang de aard van de klacht belt de cliënt vertrouwenspersoon, mevrouw I. Bakx 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.

Het staat de klager vrij om zich te wenden tot een Zorgbelangorganisatie bij hem/haar in de buurt. [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl) of zijn/ haar klacht voor te leggen bij de klachtencommissie Paramedici Eerstelijns, het KP- register welke een klachten en geschillenregeling beheert via het klachtenloket paramedici. [info@klachtenloketparamedici.nl](mailto:info@klachtenloketparamedici.nl)

Zie voor meer informatie onze website [www.imotoriek.nl](http://www.imotoriek.nl)

### **Hoe is uw privacy geregeld**

Alle medewerkers van de praktijk hebben geheimhoudingsplicht. Wanneer geheimhouding voor de oplossing niet mogelijk is, wordt dit vooraf met u als klager besproken.