

## **Klachtenregeling De Bindweefsel specialist** (niet-fysiotherapeutische deel)

### **Niet tevreden? Laat het weten!**

Ik vind het zeer belangrijk dat u tevreden bent over mijn zorgverlening. Ik doe mijn uiterste best u zo goed mogelijk zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat er dingen misgaan of anders lopen dan u verwacht. Dit hoor ik graag, zodat ik samen met u naar een oplossing kan zoeken en ik mijn zorgverlening kan verbeteren. Hier leest u welke mogelijkheden er zijn.

De eerste stap voor u als cliënt is een gesprek aangaan met uw zorgverlener/therapeut. Het is goed mogelijk dat die niet beseft dat u ontevreden bent en waarover. Er kan sprake zijn van een misverstand. Vaak kan het aangaan van zo'n gesprek al tot een goede oplossing leiden.

Het kan zijn dat een gesprek geen of niet voldoende oplossing biedt. Of er is een goede reden om geen gesprek aan te willen gaan. Dan kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure. De klachtenregeling (niet-fysiotherapeutische deel) heb ik ondergebracht bij [ZZP-erindezorg](https://www.zzp-erindezorg.nl). U kunt een klacht indienen via het online klachtenformulier, dat hier te vinden is: <https://www.zzp-erindezorg.nl/klacht>. U kunt zelf een klacht indienen. Uw vertegenwoordiger kan dat ook namens u doen. De klacht wordt ontvangen door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris wordt er alleen bij betrokken indien u dat wenst. De klachtenfunctionaris is ook bereikbaar via e-mail: [klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl).

### **U heeft een klacht**

Omdat wij kwaliteit zo belangrijk vinden, achten wij van het grootste belang van uw klacht te horen. Een klacht kan gaan over allerlei zaken. U bent bijvoorbeeld niet goed geïnformeerd of u twijfelt over de behandeling. Er kan iets mis zijn gegaan of u wordt behandeld op een andere wijze dan u had verwacht. Van het melden van een klacht kunnen wij en uw behandelaar/therapeut leren. Mogelijk kunnen we ook helpen met een oplossing.

### **Hoe dient u een klacht in?**

Meld een klacht eerst schriftelijk of via e-mail bij de zorgverlener zelf en vraag bijvoorbeeld een gesprek aan (in dit geval uw behandelaar van De Bindweefsel specialist, Frank Zonneveld). Mogelijk is de persoon niet op de hoogte dat u ontevreden bent of is er sprake van een misverstand. Een open gesprek met uw zorgverlener kan vaak al leiden tot een oplossing! In de brief / e-mail kunt u aangeven wat de aard van uw klacht is, hoe en wanneer de klacht is ontstaan en bijvoorbeeld wat volgens u een goede stap in de richting is om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Als u het vooral belangrijk vindt dat uw klacht wordt erkend, dan kunt u ook terecht bij de klachtencommissie van Motus. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die is ingesteld door Motus. De Klachtencommissie beoordeelt klachten over therapeuten die binnen het bedrijf Motus werken.



### **Klachtenfunctionaris**

Ik beschik over een onafhankelijke klachtenfunctionaris, werkzaam bij [ZZP-erindezorg](#). De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon die u kan ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Wanneer de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen via het elektronische klachtenformulier, neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. U krijgt de ruimte om uw klacht toe te lichten. Er wordt u om toestemming gevraagd om mij als betrokken zorgaanbieder te informeren.

Vervolgens worden er afspraken gemaakt. De klachtenfunctionaris stelt mij ook op de hoogte van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris gaat kijken of er nog een gesprek mogelijk is; eventueel kan de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig zijn om te bemiddelen. Binnen zes weken ontvangt u van mij als zorgaanbieder een schriftelijke reactie op uw klacht. Ook de klachtenfunctionaris stuurt een afsluitende brief met daarin het resultaat van de afhandeling en de eventuele bemiddeling van uw klacht.

De klachtenfunctionaris behandelt een klacht altijd in vertrouwelijkheid. Alleen in overleg met u worden stappen ondernomen. De klachtenfunctionaris handelt neutraal en onpartijdig. Het contact met de klachtenfunctionaris is gratis.

### **Wat kunt u doen als de klacht niet is opgelost?**

#### **Van klacht naar geschil**

Indien u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is opgelost, en komen wij met de hulp van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing, dan verandert uw klacht in een geschil. U kunt uw geschil dan onder de aandacht brengen van de Geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris kan u hierbij begeleiden als u dat wenst.

#### **Geschilleninstantie**

De Geschilleninstantie is onafhankelijk en onpartijdig. De geschilleninstantie geeft binnen 6 maanden een oordeel over het geschil. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor alle partijen. U als cliënt en ik als zorgaanbieder kunnen hiertegen dus niet in beroep.

#### **Privacy**

De klachtenfunctionaris registreert uw klacht en uw persoonsgegevens en werkt volgens de privacyregels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast registreert [zzp-erindezorg.nl](#) anoniem alle klachten.