

Klachtenreglement

Op Goede Voet

Op Goede Voet doet haar uiterste best U van goede zorg te voorzien. Desondanks kan het voorkomen dat U niet geheel tevreden bent over de dienstverlening. Dat vinden wij erg spijtig. Daarom hoor wij graag van u waarover u ontevreden bent. Mogelijk kunnen wij uw onvrede oplossen en onze kwaliteit van dienstverlening verbeteren. U kunt uw ontevredenheid of klacht telefonisch als wel via ons online klachtenformulier melden.

In dit klachtenreglement staan in grote lijnen de stappen beschreven, die gevolgd worden als u uw onvrede of klacht bij de praktijk kenbaar maakt.

Stap 1: Bij onvrede of klacht van u als patiënt, bespreekt u dit zelf met de zorgverlener in de hoop om uw onvrede of klacht weg te nemen. Er kan een vervolgesprek gepland worden als dit bevorderlijk is voor de oplossing.

Stap 2: Als u van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan wijs ik U op de mogelijkheid om advies in te winnen of in gesprek te gaan met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van LOOP. Mits de zorgverlener is aangesloten bij beroepsorganisatie LOOP en het klachtenreglement van LOOP hanteert, kunt u zich hiervoor bij LOOP wenden.

U kunt via het klachtenformulier op www.loop.nl uw klacht schriftelijk bij de beroepsorganisatie indienen. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal vervolgens uw klacht in behandeling nemen. De elektronische of schriftelijke melding van de klacht bepaalt de aanvang van de officiële termijn van de afhandeling van de klacht.

Stap 3: De klachtenfunctionaris kan u als patiënt bij het klachtproces ondersteunen, kan mogelijkheden onderzoeken de klacht op te lossen en bemiddelt met een open dialoog tussen zorgverlener en patiënt. Zo nodig, kan de klachtenfunctionaris helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van uw klacht. Conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg moet de zorgaanbieder vanaf dat moment binnen zes weken de klacht samen met de patiënt tot een oplossing brengen en schrijft hierover zijn 'oordeel'. Zo nodig, kan de klachtenfunctionaris helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van dit 'oordeel'.

Stap 4: Indien u als patiënt niet tevreden bent met de afhandeling en oplossing van de klacht door de bemiddeling van een klachtenfunctionaris, kan u een geschil indienen bij de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Het advies van de geschillencommissie is bindend. Ook heeft deze geschillencommissie de bevoegdheid om zo nodig een schadevergoeding op te leggen tot het bedrag van €25.000,- De zorgverlener is aangesloten bij onafhankelijke geschilleninstantie SOLO partners

Stap 5: De zorgverlener trekt lering uit de klachten en stelt maatregelen ter verbetering van zijn kwaliteit. Hij brengt de klachtenfunctionaris van LOOP hiervan schriftelijk op de hoogte.

Stap 6: De klachtenfunctionaris van LOOP behandelt (anoniem) de klachten op regionale intervisie bijeenkomsten, ter lering en verbetering van de kwaliteit van de beroepsgroep.

Klachtenregeling en geschillencommissie

Het kan altijd gebeuren dat U als client niet tevreden bent met de verrichte behandeling.

Allereerst gaan wij als professionals met U als client om tafel om te kijken of er een oplossing te vinden is. Dit lukt meestal wel. Maar indien er een onoverkomelijk probleem is kunt U dit neerleggen bij de geschillencommissie Solo Partners.

Wij zijn als beroepsgroep verplicht ons aan te sluiten bij een geschillencommissie. Uw klacht kunt U dan aan de geschillencommissie voorleggen. Als zorgprofessionals zijn wij aangesloten bij Arag.

Ook zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.