

Klachtregeling Chiropractiezorg

1. Doel van de klachtregeling Het doel van deze klachtregeling is om patiënten die zorg ontvangen van onze chiropractor(s) een duidelijke en transparante procedure te bieden voor het indienen en behandelen van klachten. We streven naar een professionele en klantgerichte benadering om eventuele problemen of ontevredenheid snel en effectief op te lossen.

2. Indienen van een klacht Als u als patiënt niet tevreden bent over de geboden zorg of een andere situatie die zich heeft voorgedaan, kunt u een klacht indienen. Dit kan op de volgende manieren:

- Schriftelijk: U kunt een schriftelijke klacht indienen per e-mail of per post.
- Mondeling: U kunt uw klacht direct bespreken met de betrokken chiropractor of met het personeel van de praktijk.

3. Inhoud van de klacht Een klacht dient in principe te worden voorzien van de volgende informatie:

- Uw naam en contactgegevens.
- De datum waarop de klacht betrekking heeft.
- Een gedetailleerde omschrijving van het probleem of de situatie.
- Eventuele acties of communicatie die al hebben plaatsgevonden om het probleem op te lossen.

4. Behandeling van de klacht

- **Stap 1:** Na ontvangst van de klacht zal de chiropractor of de praktijkbeheerder de klacht binnen 5 werkdagen bevestigen. In deze bevestiging wordt ook aangegeven hoe de klacht verder behandeld zal worden.
- **Stap 2:** De chiropractor of praktijkbeheerder zal de klacht onderzoeken. Dit kan inhouden dat er contact met u wordt opgenomen voor meer informatie of dat er gesprekken worden gevoerd met betrokkenen.
- **Stap 3:** Binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke reactie waarin wordt uitgelegd hoe de klacht is behandeld en welke stappen eventueel genomen zullen worden om het probleem op te lossen.

5. Oplossen van de klacht Indien het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de patiënt verdere stappen ondernemen, zoals:

- Het invoeren van een externe klachtencommissie.
- Het indienen van een klacht bij de beroepsvereniging van de chiropractor (bijvoorbeeld de Nederlandse Chiropractoren Associatie (NCA)).

6. Externe klachtbehandeling Indien de klacht na de interne procedure niet naar tevredenheid wordt opgelost, heeft de patiënt het recht om de klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie, zoals de Commissie van Toezicht van de NCA, of bij een andere onafhankelijke instantie. De praktijk kan u helpen bij het doorverwijzen naar de juiste instantie.

7. Vertrouwelijkheid Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en de persoonsgegevens van de klager worden enkel gebruikt voor de afhandeling van de klacht.

8. Evaluatie en verbetering Na het behandelen van een klacht zal de praktijk nagaan of de klacht te maken heeft met structurele verbeterpunten in de zorgverlening. Waar nodig worden aanpassingen in de werkwijze doorgevoerd om toekomstige klachten te voorkomen.

9. Contactinformatie Voor het indienen van een klacht kunt u contact opnemen via:

- E-mail: info@chiropractiezorg.nl
- Telefoon: 0515 411 411
- Post: Chiropractiezorg, Simmerdyk 6, 8601 ZP Sneek