



## Klachtenregeling van Osteopathie Twente

### **Niet tevreden, laat het ons weten.**

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over het reilen en zeilen binnen onze praktijk en/of over een van onze osteopaten. In ons beider belang hebben wij dit klachtenreglement opgesteld.

### **Heeft u een klacht of bent u minder tevreden laat het ons weten.**

Elke klacht of signaal van u wordt door ons in behandeling genomen, zodat wij onze dienstverlening nog beter op uw wensen af kunnen stemmen. Hiertoe kunt u een zgn meldingen formulier invullen die hier ook in de praktijk info map terug te vinden is en deze vervolgens ter hand te stellen aan uw behandelend osteopaat.

### **Hoe te handelen bij ontevredenheid?**

Bent u niet tevreden dan is de eerste stap om u te wenden tot uw osteopaat. Met hem/haar kunt u dan uw klacht bespreken.

De ervaring leert dat de meeste klachten tijdens een dergelijk gesprek al worden opgelost. Komt u samen met uw osteopaat niet tot een oplossing of ligt het bespreken van de klacht met uw osteopaat gevoelig, dan kunt u uiteraard altijd contact opnemen met de praktijkhouders Annelotte Rutgers; 0621407827 - Karin Roozendal; 0647207781 of Maaïke Kemerink; 0622094956

In overleg met haar wordt dan beoordeeld hoe het beste uw klacht kan worden opgelost. Blijkt dat niet tot een gezamenlijke oplossing gekomen kan worden, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Nederlandse Osteopathie Federatie, een register voor Osteopaten met een BIG gerelateerde medische vooropleiding.

Deze klachtenfunctionaris en commissie zullen een uitspraak doen over de klacht. Mocht er nadien nog een meningsverschil zijn, dan wordt verwezen naar de onafhankelijke geschillencommissie.

### **Tot slot**

Wilt u meer weten over de werkwijze van het indienen van een klacht of de interne verwerking van een klacht of over de procedure bij de klachtencommissie, dan kunt u zich altijd wenden tot uw behandelend Osteopaat.