

## KLACHTENPROCEDURE OTC GOOI EN VECHTSTREEK

### **Schriftelijke melding van een klacht**

Een klacht of uiting van ontevredenheid m.b.t. bejegening door of handelen of nalaten van OTC Gooi en Vechtstreek (OTC) of een van haar medewerkers wordt schriftelijk gemeld aan directie van OTC.

### **OTC-klachtenformulier**

Voor het indienen van een klacht wordt een OTC-Klachtenformulier gebruikt met een omschrijving van de klacht betreffende bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overig. Het klachtenformulier is verkrijgbaar bij de praktijkhouders (Suzanne Jansen en Steven Jansen). Ook wordt vermeld door wie de klacht is ingediend: UWV, gemeente, bedrijfsarts, werkgever, cliënt, overig.

### **Minimale eisen**

Een klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:

De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden.

De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening.

De klager dient aan te geven tegen welke OTC-medewerker de klacht wordt ingediend.

De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden.

De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is.

### **Ontvangstbevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt uiterlijk binnen 14 dagen schriftelijk bevestigd. De ontvangstbevestiging bevat:

1. Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden.
2. Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. Een aanduiding van de termijnen binnen welke de behandeling van klacht naar verwachting zal zijn afgerond.
4. De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden.
5. Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

### **Het inzien van stukken en het horen van de klager**

De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien en wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten. Van de toelichting wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd. Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de

gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke zowel aan de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd.

### **Beantwoording**

De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na indiening afgehandeld. De beslissing van de klacht wordt schriftelijk medegedeeld en bevat:

1. Een weergave van de klacht.
2. Een weergave van de feiten zoals OTC deze ziet.
3. Een gemotiveerde stellingname m.b.t. de klacht.
4. Een oordeel over de klacht.
5. Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

### **Vervolg**

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitspraak kan hij/zij zich wenden tot het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie.

Versie 02-10-2020