

## Brochure klachtenregeling osteopathie

**Uw osteopaat hoort het uiteraard graag als u tevreden bent. Helaas kan het ook voorkomen dat uw behandeling te wensen over laat. Dan is het zowel voor uzelf als voor uw osteopaat prettig om dit met elkaar te bespreken en tot een oplossing te komen.**

**Bespreekt u eventuele klachten altijd zo open mogelijk met uw osteopaat. Alleen wanneer u uw klachten kenbaar maakt kan uw osteopaat hierop inspelen. In verreweg de meeste gevallen leidt een goed gesprek tot een bevredigende oplossing.**

**Uw osteopaat is verplicht om klachten in behandeling te nemen en tot een oplossing te komen. Uw osteopaat moet een onafhankelijke klachtenfunctionaris aanwijzen die er is om u te horen, te adviseren en te helpen met het formuleren van uw klacht. Uw osteopaat is aangesloten bij de klachtenfunctionaris van het Nederlands Register voor Osteopathie (NRO).**

**Mocht u er gezamenlijk, of met bemiddeling van de klachtenfunctionaris, niet uitkomen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie osteopathie.**

### **Bent u ontevreden?**

U hebt iets meegemaakt bij uw osteopaat waarover u niet tevreden bent?

Bijvoorbeeld:

- U voelt zich niet serieus genomen.
- U bent niet vriendelijk benaderd.
- De afspraken worden niet nagekomen.
- U moet te lang wachten.
- U bent ontevreden over de behandeling.

In deze brochure leest u hoe u een klacht kenbaar kunt maken en wat uw osteopaat met uw klacht doet.

De volledige klachtenregeling is beschreven in een reglement, deze vindt u op de website van het NRO, <http://osteopathie-nro.nl/voor-patienten/klachtenregeling/>

Er zijn een paar manieren om te klagen:

### **Praat met de osteopaat of medewerker**

Vertel dat u niet tevreden bent en dat u daarover wilt praten. In een persoonlijk gesprek kunt u samen proberen om een oplossing te vinden. In de meeste gevallen komen cliënten en hun zorgverleners er in onderling overleg prima uit.

### **Indienen van een klacht**

Komt u er niet uit in een persoonlijk gesprek, dan kunt u uw klacht (schriftelijk) kenbaar maken bij de osteopaat. Na ontvangst van de klacht zal de osteopaat zo spoedig mogelijk de klachtenfunctionaris inschakelen.

### **De klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke derde, aangewezen door het NRO om u van gratis advies te dienen met betrekking tot de indiening van de klacht, het bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

De klachtenfunctionaris ontvangt van de osteopaat de schriftelijke klacht, gaat na of de klacht voldoende duidelijk is omschreven en onderzoekt de mogelijkheden, om tot een voor u en de osteopaat bevredigende oplossing voor de klacht te komen.

De klachtenfunctionaris kan ook door uzelf benaderd worden op het moment dat u aangeeft een klacht te willen indienen, maar hulp wenst bij het formuleren van deze klacht.

**Vragen of een klacht? Neem contact op met het NRO secretariaat (030-3040015).**

### **En dan verder?**

Uw osteopaat moet uw klacht zorgvuldig onderzoeken. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een oplossing. De osteopaat moet u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de klacht maar zal zich inzetten om tot een oplossing van de klacht te komen. Dat kan betekenen dat de klachtenfunctionaris zal proberen om het gesprek met u en de osteopaat op gang te helpen en daarin te bemiddelen. Uw osteopaat moet binnen zes weken na het indienen van de klacht, schriftelijk aan u mededelen tot welk oordeel hij/zij is gekomen en of er tot maatregelen is besloten. De klachtenfunctionaris ontvangt hiervan een afschrift.

### **Niet opgelost?**

Mocht u er gezamenlijk, of met bemiddeling van de klachtenfunctionaris, niet uitkomen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie osteopathie. Deze geschillencommissie osteopathie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies Consumenten te Den Haag en is een door de overheid erkende geschillencommissie. Meer informatie over de geschillencommissie osteopathie:  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)