



Hebt u uw klacht al besproken met uw behandelaar?

Komt u er samen niet uit of is dit gesprek niet naar tevredenheid verlopen?

Wilt u eerst overleg met een neutrale 'derde' over uw klacht?

U kunt te allen tijde contact opnemen met de NCA Klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke functionaris met wie u uw klacht kunt bespreken. Deze persoon is er op gericht een oplossing voor uw klacht te vinden, soms door middel van het houden van een bemiddelingsgesprek met u en de beklagde. U krijgt altijd een schriftelijke reactie als antwoord op uw klacht.

Wat kunt u als patiënt van de klachtenfunctionaris verwachten?

- informatie & advies over klachtenafhandeling
- eerste opvang en ondersteuning van de klager
- begeleiden bij het helder krijgen van de klacht
- begeleiden bij het duidelijk omschrijven van de klacht
- onderzoeken en analyseren van de klacht
- het zo nodig organiseren van een bemiddelingsgesprek
- eventueel verder begeleiden bij klachtenafhandeling

Registratie van uw klacht

De klachtenfunctionaris zal bij een binnenkomende klacht deze registreren en vastleggen in een registratiesysteem. Wanneer u hiertegen bezwaar hebt, dient u dit direct kenbaar te maken.

Inzage in uw medisch dossier

In sommige situaties zal het voor het in behandeling nemen van een klacht van belang zijn dat de klachtenfunctionaris inzage krijgt in uw medisch dossier. Hiervoor dient u altijd uw toestemming te geven, ondersteund door een handtekening op een toestemmingsformulier.

Organiseren van bemiddelingsgesprek

Soms is het nodig, voor het naar tevredenheid kunnen oplossen van een klacht, een gesprek te houden tussen u en de door u aangeklaagde chiropractor of praktijkmedewerker. De klachtenfunctionaris zal hierbij bemiddelen. Zij is een neutrale partij die de belangen van zowel de patiënt als de chiropractor voor ogen heeft.

Hoe lang duurt de procedure en hoe kan ik mijn klacht melden?

Een klacht over een behandeling of over iets anders dat is voorgevallen in de chiropractische praktijk kunt u altijd ter sprake brengen in de praktijk zelf. Komt u er hier niet uit en dient u een klacht in, dan dient er binnen 6 weken een officiële reactie te komen van de chiropractor. De klachtenfunctionaris zal na ontvangst van de klacht zo snel mogelijk contact met u opnemen en met u de procedure doornemen. Uw klacht meldt u via het klachtenformulier op de website of telefonisch bij de klachtenfunctionaris.