

Therapeuticum Calendula



Klachten?



Contactadres Klachtencommissie

Kuluutsheuvel 37
5825 BD Overloon
t 0478 640444

www.therapeuticumcalendula.nl

Bent u ontevreden of heeft u een klacht over Therapeuticum Calendula?

Bent u ontevreden over de zorgverlening en/of dienstverlening bij therapeuticum Calendula? Natuurlijk hopen wij dat dit nooit gebeurt. De medewerkers van Calendula werken er hard aan om de patiënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht het toch gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Calendula, dan kunt u de volgende dingen doen.

Ontevreden? Laat het ons weten!

Zeg aan de hulpverlener dat u niet tevreden bent over de hulp die u gekregen hebt. Veel mensen vinden het lastig om kritiek te geven. Het is ook moeilijk om kritiek te krijgen, maar het is altijd zinvol om uw ongenoegen te melden aan de betreffende hulpverlener. Alleen dan kan er iets aan gedaan worden. Het therapeuticum krijgt de kans om het beter te doen en naar een bevredigende oplossing te zoeken. Komt die bevredigende oplossing er niet, dan kunt u een klacht indienen.

Een klacht indienen?

De artsen en therapeuten zijn aangesloten bij de Interdisciplinaire Klachten- en Bemiddelingscommissie (IKCB) die voor de gehele antroposofische gezondheidszorg in het land actief is. Deze commissie behandelt *medische* klachten. In verband met de waarneming voor de andere huisartsen bij de Huisartsenpost Midden Holland zijn de beide artsen ook aangesloten bij de regionale klachtencommissie voor huisartsen. Daarnaast heeft therapeuticum Calendula een eigen klachtencommissie die de klachten behandelt op niet-medisch terrein.

Wat kunt u van die commissie verwachten?

- Dat zij recht doet aan de individuele klager;
- dat zij zich inzet om de eventueel beschadigde relatie tussen patiënt en arts/therapeut/medewerker te herstellen;
- dat zij bemiddelt bij conflicten;
- dat zij (*niet-medische*) klachten van patiënten over arts/therapeut of medewerker behandelt. (bijvoorbeeld een communicatieprobleem);
- dat zij u helpen kan bij het indienen van een medische klacht bij het IKBC.

Als u een klacht heeft, kunt u telefonisch overleggen met een van de leden van de klachtencommissie. De commissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijk voorzitter, een patiëntenvertegenwoordiger en een therapeut.

Jos Verhagen, voorzitter jos.verhagen@planet.nl
tel 0478-640444

Cobi van de Coevering cobi.v.d.coevering@planet.nl
tel 0182-373650

Sarie Uffen sarie.uffen@xs4all.nl
tel 0182-537862

Het reglement van de klachtencommissie kunt u bij de administratie opvragen of als pdf-bestand downloaden van de website van Calendula: www.therapeuticumcalendula.nl

Er zijn drie mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Verschillende mogelijkheden

U kunt bij de klachtencommissie:

1. alleen melding maken van een situatie zonder dat u verdere actie nodig acht.
2. om bemiddeling vragen bij een conflict dat is geresen.
De klachtencommissie nodigt daarna u en de desbetreffende medewerker van het therapeuticum uit voor een gezamenlijke bijeenkomst. Tijdens die bijeenkomst kunnen beide partijen aan de klachtencommissie uitleggen wat er aan de hand is. De klachtencommissie bemiddelt tijdens de bijeenkomst en wil graag dat beide partijen afspraken maken om tot een oplossing te komen. De klachtencommissie zet die afspraken ook op papier. Als u dan tevreden bent is de zaak afgerond.
3. een klacht indienen.
Het kan ook zijn dat het de klachtencommissie niet lukt om te bemiddelen tussen u en het therapeuticum of dat u dat niet wenst. Dan kunt u uw klacht op schrift stellen per brief of email. Dan zal de commissie de klacht onderzoeken en beide partijen horen. *De commissie doet daarna een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en formuleert aanbevelingen.*

Geheimhouding

Uiteraard hebben alle commissieleden geheimhoudingsplicht met betrekking tot de personen en de informatie die aan de commissie wordt voorgelegd.

Kosten

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Tenslotte

Aan de slag gaan met een klacht brengt werk met zich mee en ook emoties. Bedenk echter dat er alleen iets kan veranderen wanneer u zelf de eerste stap zet.