BIJLAGE 2. **KLACHTENREGELING EOP**

***Voor ouders/verzorgers die het TOP-programma volgen***

EOP heeft het TOP-programma ontwikkeld en leidt voor de uitvoering daarvan TOP-kinderfysiotherapeuten op*. De TOP-kinderfysiotherapeut voert het TOP-programma in opdracht van EOP uit en houdt zich aan de wetgeving en kwaliteitseisen die daarbij horen. Samen proberen wij zo goed mogelijke zorg te leveren aan u en uw kind. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorgverlening of dat er een conflict is ontstaan. Of is er zonder uw toestemming gevoelige informatie gedeeld met iemand anders. In zo'n geval kunt u een klacht indienen.

De klachtencontactpersoon van het EOP zal in een bemiddelingsgesprek proberen tot een oplossing en herstel van vertrouwen te komen. In het bemiddelingsgesprek maken we afspraken, die op papier worden vastgelegd en bewaard worden in een klachtdossier. Dit dossier is strikt vertrouwelijk en staat los van het TOP-kinddossier. Het klachtdossier fungeert als naslagwerk voor gemaakte afspraken en ondernomen acties. Iemand anders kan het klachtdossier alleen inzien als beide partijen daar toestemming voor hebben gegeven. Het EOP bewaart het klachtdossier 5 jaar.

Als u een schadeclaim hebt ingediend, dan zal de klachtencontactpersoon voorstellen de schadeclaim uit te stellen in afwachting van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek. Wenst u daar niet mee te wachten, dan neemt het EOP uw klacht niet zelf in behandeling, maar zal u doorverwijzen naar een klachtencommissie. Ook wanneer wij in het bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing kunnen komen, zullen wij u doorverwijzen naar een klachtencommissie. Iedere TOP-kinderfysiotherapeut is aangesloten bij een beroepsvereniging of kwaliteitsregister. Deze organisaties hebben onafhankelijke klachtencommissies waar u een beroep op kunt doen. U kunt bij het EOP navragen bij welke beroepsvereniging of kwaliteitsregister de betreffende TOP-kinderfysiotherapeut is aangesloten. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en de daaruit voortvloeiende acties of consequenties worden binnen 2 weken uitgevoerd.

***Voor opdrachtnemers en cursisten***

Hebt u een klacht over het EOP of een aan onze organisatie verbonden medewerker of docent? We horen graag van u en zullen proberen onderling tot een oplossing en herstel van vertrouwen te komen.

Stuur uw klacht schriftelijk naar de klachtencontactpersoon van het EOP. Dat kan per e-mail naar m.flierman@amsterdamumc.nl of per post naar:

EOP Klachtenbehandeling
T.a.v. Monique Flierman
P/a AMC Secretariaat Revalidatiegeneeskunde A01-A424
Postbus 22660
1100 DD Amsterdam

Om uw klacht te kunnen behandelen, hebben wij in ieder geval de volgende informatie nodig:

- Wat is er gebeurd?

- Waar en wanneer gebeurde het?
- Wie waren erbij aanwezig?
- Over wie of wat gaat uw klacht?
- Wat wilt u dat wij doen met uw klacht?
- Hoe kunnen we u bereiken?

Wanneer wij er samen niet uitkomen, is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, te weten; mevrouw. H. Molenaar, te bereiken via hilkemolenaar@hotmail.com. Het advies van deze onafhankelijke derde over de klacht is bindend voor het EOP. De daaruit voortvloeiende acties of consequenties worden binnen 4 weken uitgevoerd.

Wanneer er ondanks deze bemiddeling geen oplossing kan worden bereikt, staat het u vrij uw klacht voor te leggen aan de rechtbank.

**Hoe lang duurt het voordat uw klacht wordt behandeld?**
Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de klachtencontactpersoon van het EOP. De privacy van u en andere betrokkenen is belangrijk en daarom wordt de klacht niet openbaar gemaakt.

Binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht zal de klachtencontactpersoon telefonisch contact met u opnemen. Zij zal eerst met u praten om de situatie helemaal duidelijk te krijgen en praat daarna met de persoon over wie de klacht gaat. Bij het daarop volgende bemiddelingsgesprek zijn u, de persoon waarover de klacht gaat en de klachtencontactpersoon en/of onafhankelijke bemiddelaar aanwezig.

Uw klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld. Als wij meer tijd nodig hebben om onderzoek te doen, wordt u hier binnen deze 4 weken over ingelicht, waarbij wij de reden van het uitstel zullen toelichten en u zullen informeren over de verwachte termijn waarbinnen wij uw klacht kunnen afhandelen.

**Kosten**
Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden door EOP geen kosten in rekening gebracht aan de betrokken partijen. Wilt u extra ondersteuning of advies van externe partijen, dan zijn deze kosten voor uw rekening.

** Expertisecentrum Ontwikkelingsondersteuning Prematuren (EOP) is de handelsnaam Amsterdam UMC EOP B.V. en exploiteert het TOP-programma. Uitsluitend BIG-geregistreerde kinderfysiotherapeuten, die aanvullend zijn opgeleid door het EOP en werken volgens de daarbij horende kwaliteitseisen, mogen het TOP-programma inzetten in de zorgverlening aan prematuur geboren kinderen. Deze zogenoemde TOP-kinderfysiotherapeuten werken op eigen beroepstitel en hebben een overeenkomst van opdracht voor uitvoering van het TOP-programma. De TOP-kinderfysiotherapeuten zijn dus niet in dienst van het EOP, maar wij hebben wel nauw contact om de zorg voor ouder en kind te optimaliseren en de overkoepelende processen en communicatie soepel te laten verlopen.*