

Advies van Balens



Wat moet ik doen in het geval van een klacht of claim?

U weet maar nooit wanneer en of u in een claimsituatie terecht zal komen. Daarom hebt u een verzekering afgesloten: om er gerust op te kunnen zijn dat, als een dergelijke situatie zich voordoet, er hulp en ondersteuning aanwezig is om u erdoorheen te loodsen. Desondanks kunnen klachten of claims u veel stress bezorgen, hoe goed uw verzekering ook is. Bovendien kan het hele proces zeer tijdrovend zijn en u veel kosten, zowel in financiële zin als met betrekking tot uw reputatie.

Uw verzekering bevat een rechtsbijstandsdekking voor civiele zaken. Echter, voorkomen is beter dan genezen en u kunt veel doen om het risico op een klacht of een claim tegen u te verkleinen:

- Een goede communicatie met uw cliënt/patiënt: het ontwikkelen van een goede therapeutische relatie met de patiënt is erg belangrijk.

Zie hiervoor ook een Engelstalige video op onze video 'Negotiating the Boundaries – Managing difficult situations with your clients': www.balens.co.uk/cpd/cpd-videos-public

- Houd een gepaste afstand tot de cliënt, blijf professioneel. Informaliteit heeft een keerzijde.
- Houdt privé en zakelijk gescheiden en raak niet intiem met uw cliënten. Dit komt nog regelmatig voor en is de oorzaak van veel problemen.
- Als u uw cliënten vraagt zich (gedeeltelijk) uit te kleden, wees er dan zeker van dat ze zich op hun gemak voelen. Verlaat de behandelkamer of zorg voor een scherm waarachter ze zich kunnen omkleden. Ook kan het gepast zijn om een badjas aan te bieden of toestaan dat een bekende van de cliënt of andere derde bij de behandeling aanwezig is.
- Vraag toestemming aan uw cliënt voordat u hem of haar aanraakt en gedurende de hele behandeling. Noteer dit ook in uw logboek.

In het onderstaande vindt u een aantal “do’s en don’ts” met betrekking tot klachten.

Verbale klachten

- Luister naar de cliënt. Zeker als het gaat om pijn of opmerkingen over de voortgang van de behandeling of het gebrek daaraan. Leef u in, licht toe en stel de cliënt gerust. Maak zo nodig een vervroegde vervolgspraak. Laat uw welwillendheid blijken.
- Laat het ons weten als de cliënt ontevreden blijft, waarbij het natuurlijk belangrijk is een onderscheid te maken tussen ‘zeuren’ en klachten die misschien tot een claim kunnen leiden.
- Raak niet in paniek en stel u niet defensief op. Geef niet zomaar aansprakelijkheid toe en reageer niet door te zeggen dat u verzekerd bent. Blijf rustig en laat niet zien dat u geërgerd of boos bent. Het is prima om u te verontschuldigen als iemand pijn heeft, maar dat is nog niet hetzelfde als aansprakelijkheid toegeven.

Klaagschrift

- Informeer Balens altijd meteen als u een klaagschrift ontvangt en stuur alle correspondentie onbeantwoord door naar info@balensverzekeringen.nl. Stuur ook uw logboek en notities mee en uw reactie op de klacht.

Z.o.z

- Geef geen aansprakelijkheid toe en reageer niet zelf op de klacht, op welke manier dan ook.

Clïent komt niet opdagen – gemiste afspraak

- Neem contact op met de cliënt om de reden na te gaan voor de gemiste afspraak. De meest voorkomende redenen zijn dat een cliënt zich beter voelt, de behandeling niet aanslaat of gewoon vergeetachtig is. Het is echter belangrijk om dit na te gaan om er zeker van te zijn dat er niet een andere reden achter schuilgaat. Behandel dit dus als een verbale klacht.
- Doe in ieder geval niet niks.

Terugbetalingsverzoek – geld terug

- Vraag naar de reden en verzoek de cliënt om deze schriftelijk toe te lichten zodat de klacht volledig kan worden onderzocht. Neem contact op met Balens.
- Word niet boos of defensief en raak niet geïrriteerd.

Geen betaling

- Vraag naar de reden. Als de cliënt ontevreden is, stel hem of haar gerust en geef uitleg. Bied een nieuwe afspraak aan, eventueel gratis, als blijk van uw welwillendheid.
- Word niet boos of defensief en raak niet geïrriteerd.

Verzoek om inzage cliëntgegevens

- Geef toegang tot de gegevens van de cliënt (natuurlijk alleen die van de betreffende cliënt). Bied aan om een rapportje te schrijven van uw notities.
- Vraag naar de reden. Hoewel dergelijke verzoeken meestal niet te maken hebben met een klacht, is het toch belangrijk om de motivatie van uw cliënt te begrijpen. Meestal gaat de cliënt verhuizen of heeft de cliënt zelf een claim tegen een derde waarvoor hij zijn patiëntgegevens nodig heeft als bewijsmateriaal.
- Raak niet geïrriteerd en wordt niet boos of defensief. Geef geen aansprakelijkheid toe en geef niet ongevraagd aan dat u verzekerd bent.

Mocht desondanks iemand een klacht tegen u indienen, neem dan meteen contact met ons op opdat we u kunnen begeleiden en ondersteunen. Het is daarbij van belang dat u ons schriftelijk informeert en al uw notities en logboekgegevens met betrekking tot de cliënt in kwestie doorstuurt samen met een gedetailleerd rapport van uw versie van de feiten.

BALENS

Gespecialiseerde Assurantiemakelaar

Hoofdkantoor: Balens Ltd, Bridge House, Portland Road, Malvern, WR14 2TA, Verenigd Koninkrijk

Nederlandse klantenservice: Prins Hendrikkade 169-1, 1011 TC Amsterdam

Tel: 0 8 0 0 0 22 0 9 3 2 (gratis)

Website: www.balensverzekeringen.nl

E-mail: info@balensverzekeringen.nl