

## **Klachtenregeling**

Binnen onze fysiotherapiepraktijk wordt geprobeerd om zo optimaal mogelijke kwaliteit te bieden richting de patiënt. Mocht u desondanks een klacht hebben met betrekking tot uw behandeling binnen onze fysiotherapiepraktijk, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

### **De klachtenregeling bestaat uit de volgende opties:**

1. Overleg met uw behandelend fysiotherapeut.
2. Overleg met de leidinggevenden van uw behandelend fysiotherapeut.
3. Een anonieme klacht indienen.
4. De klachtenregeling van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF).

#### **1. Overleg met uw behandelend fysiotherapeut.**

Indien u onder behandeling bent bij uw fysiotherapeut en u heeft een klacht over de behandeling of de praktijk, dan kunt u deze melden bij uw behandelend fysiotherapeut. Indien de klacht over uw fysiotherapeut gaat, dan geniet deze werkwijze de voorkeur. Uiteindelijk streven wij naar een goede communicatie tussen een behandelaar en de cliënt en het beste is om hier 'samen' uit te komen.

#### **2. Overleg met de leidinggevenden van uw behandelend fysiotherapeut.**

Wanneer u een klacht heeft die naar uw mening niet goed is opgelost door uw behandelend fysiotherapeut, dan kunt u contact opnemen met zijn/haar leidinggevenden. Het is mogelijk om hier een gesprek voor aan te vragen die eventueel kan plaatsvinden samen met uw behandelend fysiotherapeut. In samenspraak met de leidinggevenden wordt er gezocht naar een oplossing waar iedereen tevreden over is. Van de uitkomsten van dit gesprek zal een verslag worden geschreven en door beide partijen worden ondertekend. Indien nodig kan er op basis van deze klacht een traject worden gestart om herhaling van het probleem in de toekomst te voorkomen.

#### **3. Een schriftelijke klacht indienen.**

Het is mogelijk om schriftelijk (eventueel anoniem) een klacht in te dienen. Dit kunt u doen door het online klachtenformulier op de website in te vullen. Het is ook mogelijk om per post een anonieme klacht in te dienen. Indien u gebruik maakt van deze mogelijkheid, dan verzoeken wij u om in uw brief het volgende aan te geven:

- De precieze omschrijving van uw klacht, waar bent u ontevreden over?
- Welke verbetering u zou willen aandragen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
- Eventueel de naam van de persoon waar uw klacht over gaat.

#### **4. De klachtenregeling van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF).**

Indien uw klacht door middel van bovenstaande drie opties niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om dit te laten afhandelen door de beroepsvereniging voor fysiotherapeuten het KNGF. U kunt de procedure die hiervoor geldt lezen op [www.fysiotherapeut.com](http://www.fysiotherapeut.com), of lezen in de KNGF patiëntenfolder 'Een klacht over uw fysiotherapeut'.