



## 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.

Omdat wij kwaliteit zo belangrijk vinden achten wij van het grootste belang van uw klacht te horen. Een klacht kan gaan over allerlei zaken. U bent bijvoorbeeld niet goed geïnformeerd of u twijfelt over de behandeling. Er kan iets mis zijn gegaan of u wordt behandeld op een andere wijze dan u had verwacht. Van het melden van een klacht kunnen wij en uw fysiotherapeut leren. Mogelijk kunnen we ook helpen met een oplossing.

Wij proberen zo spoedig mogelijk te reageren op uw klacht, maar zeker binnen zes weken.

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

1. Overleg met uw behandelend fysiotherapeut.
2. Overleg met de klachtenfunctionaris van onze praktijk
3. Een anonieme klacht indienen.
4. De klachtenregeling van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) of Stichting Keurmerk Fysiotherapie (SKF)

### **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 klachtenfunctionaris van onze praktijk.**

Wanneer u een klacht heeft die naar uw mening niet goed is opgelost door uw behandelend fysiotherapeut, dan kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. Zijn of haar contact gegevens kunt u opvragen bij de administratieve medewerksters ( [fysiotherapie-wzv.nl/administratieve-medewerksters](http://fysiotherapie-wzv.nl/administratieve-medewerksters) )

In samenspraak met u en uw behandelend fysiotherapeut wordt er gezocht naar een oplossing waar iedereen tevreden over is.

## **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 te downloaden en 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) of Stichting Keurmerk Fysiotherapie (SKF)**

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 of SKF. U kunt de procedure die hiervoor geldt lezen op [defysiotherapeut.com/klachtenregeling](http://defysiotherapeut.com/klachtenregeling) of [www.keurmerkfysiotherapie.nl/patient/klachtenregeling](http://www.keurmerkfysiotherapie.nl/patient/klachtenregeling)