

Klachtenregeling Fysiotherapie

In het kader van de **Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector** heeft de KNGF een klachtenregeling ingesteld en een Klachtencommissie aangesteld. U mag ervan uitgaan dat wij ons vak als fysiotherapeut zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u desondanks klachten, dan is het goed om dat kenbaar te maken.

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de desbetreffende fysiotherapeut of contact op te nemen met iemand anders binnen onze praktijk. Dat kan door een van ons aan te spreken, via de mail (info@fysio.westerpark.nl), schriftelijk (door een klachtenformulier in de daarvoor bestemde brievenbus te doen) of via de telefoon.

Indien deze bemiddeling voor u onvoldoende resultaat oplevert, kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure en kunt u **het informatie klachtenbureau gezondheidszorg (IKG)** inschakelen. U kunt hiervoor terecht op Klachtenopvangzorg.nl. U kunt ook gebruik maken van de klachtenregeling van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie. U vindt hierover informatie in een brochure in de wachtkamer. Meer informatie vindt u op www.fysiotherapie.nl

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij:

**Centraal Bureau Fysiotherapie
t.a.v. Klachtencommissie Fysiotherapie
Postbus 248
3800 AE Amersfoort**

Wat gebeurt er als u een klacht heeft ingediend?

Binnen tien dagen nadat uw brief bij de Klachtencommissie is binnengekomen, neemt één van de leden contact met u op. Het commissielid kijkt in overleg met u wat de beste manier is om met uw klacht om te gaan. Misschien kan bemiddeling een oplossing bieden. U krijgt dan een brief met daarin de uiterste datum waarop u het oordeel ontvangt. De fysiotherapeut krijgt deze brief tegelijk met u.

Biedt bemiddeling geen oplossing, dan stelt de commissie een onderzoek in. Ze vraagt u schriftelijk of mondeling nadere uitleg te geven over uw klacht. Ook de betreffende fysiotherapeut wordt geraadpleegd. Mocht dat nodig zijn, dan laat de commissie zich adviseren door deskundigen. Binnen twee maanden na ontvangst van de klacht geeft de commissie u schriftelijk haar



oordeel. Dit gaat vergezeld van eventuele aanbevelingen aan de fysiotherapeut. Is er meer tijd nodig, dan wordt u daarover geïnformeerd. U krijgt dan een brief met daarin de uiterste datum waarop u het oordeel ontvangt. De fysiotherapeut krijgt deze brief tegelijk met u.

Binnen een maand na ontvangst van het oordeel moet de fysiotherapeut u schriftelijk laten weten welke maatregelen hij of zij neemt. Lukt dat niet binnen een maand, dan krijgt u een brief met daarin de uiterste datum waarop u wel bericht zult ontvangen. De fysiotherapeut stuurt een kopie van de brief met maatregelen naar de Klachtencommissie.

Wanneer is de procedure afgerond?

De klachtprocedure is afgerond als de commissie haar oordeel heeft gegeven met eventuele aanbevelingen aan de fysiotherapeut én als de fysiotherapeut aan u en aan de commissie heeft meegedeeld welke maatregelen hij of zij neemt

Mocht u voor die tijd uw klacht intrekken, dan is de procedure ook afgerond. Het klachtenreglement ligt ter inzage op de praktijk.