

# Klachtenregeling

## Klachtenregeling fysiotherapie

Als zorgverlener en praktijk eigenaar wil ik mijn vak zo goed mogelijk uitoefenen: kundig, professioneel en betrokken met de juiste mate van afstand.

Ben je niet tevreden en/of heb je klachten over de behandeling of de manier waarop ik met je ben omgegaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor jezelf, voor andere patiënten, voor mijn ontwikkeling en voor de kwaliteit van de zorg binnen mijn praktijk.

De eerste stap is om daarover samen in gesprek te gaan. Mocht je het prettig vinden kan daar ook een bekende uit je familie- of vriendenkring bij aanwezig zijn als observator. Ik streef ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk (binnen 48 uur) na melding van de klacht te laten plaatsvinden.

## Doel

Mijn doelstelling is de klacht goed helder te krijgen en samen met jou tot een goede oplossing te komen. Mogelijk is hiervoor nog een vervolgesprek nodig. Via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen.

## Als we er samen niet uitkomen

Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kun je gebruik maken van de volgende klachtenprocedure.

Er zijn verschillende instanties waar je met je klacht terecht kunt:

- De Klachtencommissie van het KNGF indien het een klacht betreft t.a.v. een fysiotherapeut
- De Commissie van Toezicht van het KNGF indien het een klacht betreft t.a.v. een fysiotherapeut
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid bij alle andere klachten t.a.v. zorgverleners

## Meer informatie

Mocht je meer willen weten over de mogelijkheden van een bemiddelingsgesprek? Of heb je vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

- Ledenadvies KNGF Postbus 248, 3800 AE Amersfoort, tel 033 – 467 29 29
- Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns (KCP), Amsterdamsestraatweg 16, 3812 RS Amersfoort, tel 033 – 421 61 00