

### HEEFT U EEN KLACHT OVER UW FYSIOTHERAPIE- BEHANDELING? LATEN WE 'T SAMEN OPLOSSEN.

Als uw lichaam even niet werkt zoals 't moet, kan uw huisarts u doorverwijzen naar de fysiotherapeut. De fysiotherapeut doet al het mogelijke om - samen met u - de klachten op te lossen. Daar kunt u op vertrouwen.

Onze praktijk is aangesloten bij het KNGF: het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie. Eén van de belangrijkste KNGF- doelstellingen is: de kwaliteit van de fysiotherapie hoog houden en zo nodig verder verbeteren. Daar is ons veel aan gelegen.

Stel dat u desondanks toch niet tevreden bent over onze behandeling. Dan moet er naar u geluisterd worden en moet er iets met uw klacht gedaan worden. Dat vindt de overheid trouwens ook. Patiënten hebben het recht om te klagen. Dit recht is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

In dat kader heeft het KNGF een klachtenregeling opgesteld en een Klachtencommissie aangesteld. Om eventuele problemen zo goed mogelijk op te lossen. Maar dan moet u het ons wel laten weten. In deze folder leest u hoe u dat kunt doen.

### WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

Als u onder behandeling bent - of bent geweest - bij onze praktijk en daarover niet tevreden bent, kunt u zelf een klacht indienen. Maar u mag ook iemand aanwijzen om namens u te klagen.

Gaat het om een klacht van een minderjarige, dan kunnen de ouders namens hun kind optreden als klagers.

### BESPREEK UW KLACHT HET LIEFST EERST MET DE FYSIOTHERAPEUT ZELF.

Het beste is om uw klacht eerst voor te leggen aan ons. Wij maken daar graag tijd voor vrij. We kunnen dan samen naar een oplossing zoeken. U mag altijd iemand meenemen naar het gesprek of u door iemand laten adviseren. En als u dat liever doet, kunt u de klacht eerst uitleggen in een brief.

### EEN GESPREK MET UW FYSIOTHERAPEUT BIEDT GEEN UITKOMST. HOE DAN VERDER?

U heeft uw klacht persoonlijk voorgelegd, maar u vindt dat het gesprek geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd. Dan kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Fysiotherapie. Dat moet wel schriftelijk gebeuren. Deze commissie is gevestigd bij het Centraal Bureau Fysiotherapie in Amersfoort. U kunt uw brief adresseren aan: Koninklijk Nederlands Genootschap voor 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.
- 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 uiterlijke 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 uiterlijke datum waarop u wel bericht zult ontvangen. De fysiotherapeut stuurt een kopie van de brief met maatregelen naar de Klachtencommissie.

Meer informatie kunt u lezen op <http://www.defysiotherapeut.com/de-fysiotherapeut/een-klacht-over-uw-fysiotherapeut.html>