

Klachtenregeling

Fysiotherapie

Wij doen er alles aan om de best mogelijke zorg te bieden. Wij willen ons vak zo goed mogelijk uitoefenen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze behandeling of dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons bespreekt, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen zoeken.

Stap 1

Wij adviseren u om uw klacht eerst te bespreken met de betrokken kinderfysiotherapeut. Vaak kan een open gesprek eventuele misverstanden wegnemen en tot een oplossing leiden. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij de betrokken kinderfysiotherapeut en om een gesprek vragen. U kunt ook contact opnemen met onze klachtenfunctionaris mevrouw Annemiek Jansen, annemiek.jansen@deklimboomlelystad.nl, 0320-234351/0640954910.

Stap 2

Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenregeling waarbij onze praktijk is aangesloten. Deze regeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt dan kosteloos contact met u op. Deze klachtenfunctionaris kan u zo nodig ondersteunen bij het indienen van de klacht en bemiddeld tussen u en de kinderfysiotherapeut met als doel om op een laagdrempelige manier tot een oplossing te komen voor de klacht.

Om gebruik te maken van de onafhankelijke klachtenfunctionaris vult u het 'KNGF Meldformulier klachten' in dat te vinden is op de site van het KNGF [klachtenregeling](#). U krijgt binnen 6 weken, met mogelijk een verlenging van 4 weken, schriftelijk een oordeel over de klacht en de te nemen maatregelen.

Stap 3

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u deze voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie waarbij onze praktijk aangesloten is. Deze doet een bindende uitspraak. U kunt uw geschil aan de Geschillencommissie Fysiotherapie voorleggen door het 'Meldformulier geschillen' in te vullen dat te vinden is op de kennisbank van het KNGF [geschillencommissie-fysiotherapie](#). Op deze site vindt u ook verdere informatie. De Geschillencommissie komt binnen zes maanden met een schriftelijke uitspraak.