

Bioch/Van der Lans Fysiotherapie en Oefentherapie

KLACHTENREGLEMENT

Klachtenregeling

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 één van ons aan te spreken, of één van de praktijkhouders Roel Bioch of Monica van der Lans of via de mail (info@biochvanderlans.nl), schriftelijk of via de telefoon.

Uw klacht zal in een persoonlijk gesprek worden besproken en er zal worden geprobeerd tot een oplossing te komen.

De klachten die bij ons binnenkomen worden geregistreerd en vervolgens wordt bepaald welke acties ondernomen moeten worden om de klachten op te lossen, en de termijnen waarbinnen dit dient te gebeuren. Uiteraard wordt diegene die de klacht heeft ingediend hiervan op de hoogte gesteld.

Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres. Vergeet ook niet de naam van de fysiotherapeut in de brief te zetten.

Klachtenregeling Fysiotherapie KNGF

Kunt u niet in gesprek met uw fysiotherapeut of bent u niet tevreden met de geboden oplossing? Dan is er voor u een wettelijk goedgekeurde klachtenprocedure. De Klachtenregeling Fysiotherapie biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hierna vindt u een formulier om een klacht in te dienen. U kunt ook telefonisch contact opnemen met het verzoek om ondersteuning van klachtenfunctionaris te krijgen bij het indienen van een klacht.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris bekijkt uw klacht, geeft advies over het indienen van een klacht, helpt bij het formuleren ervan en geeft advies bij het zoeken naar een oplossing. U krijgt binnen twee weken een reactie van het secretariaat of de klachtenfunctionaris op uw ingediende klacht. U kunt schriftelijk een klacht indienen met behulp van formulieren op de pagina van de <https://www.defysiotherapeut.com/de-fysiotherapeut/kwaliteit>.

Secretariaat Klachtenregeling Fysiotherapie

Postbus 248
3800AE Amersfoort
Tel: 033 – 467 29 00 (u wordt doorverbonden)
klachtenregeling@kngf.nl

Geschillencommissie Fysiotherapie KNGF

Bent u niet tevreden over de geboden oplossing of over de klachtafhandeling door de Klachtenregeling? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Fysiotherapie. Deze commissie geeft een bindend advies, zowel voor de fysiotherapeut als voor u. Wordt er een schadevergoeding gevraagd, dan kan deze in bepaalde gevallen worden toegekend. Meer informatie vindt u op <https://www.defysiotherapeut.com/de-fysiotherapeut/kwaliteit>.

Geschillencommissie Fysiotherapie

t.a.v. Secretaris
Postbus 248
3800AE Amersfoort
Tel: 033 – 467 29 00 (u wordt doorverbonden)
geschillencommissie@kngf.nl
<https://www.kngf.nl/binaries/content/assets/kngf/onbeveiligd/praktijkvoering/de-praktijk/klachtenregeling-fysiotherapie.pdf>