



Klachtenregeling Fysiotherapie Heerlerbaan

Bent u tevreden? Vertel het anderen.

Bent u niet tevreden? Vertel het ons!

Bij Fysiotherapie Heerlerbaan doen we ons best om patiënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. We vinden het belangrijk dat de behandelingen optimaal zijn afgestemd op uw lichamelijke klacht(en). Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening of vindt u dat zaken anders zouden moeten gaan. We hopen dat u ons daarover informeert.

Fysiotherapie Heerlerbaan neemt klachten serieus. Wij proberen de oorzaak van de klacht zo snel mogelijk helder te krijgen en op te lossen zodat het vertrouwen in elkaar hersteld wordt. Van iedere klacht kunnen we leren, maak uw onvrede of klacht dus zeker bespreekbaar!

Hoe maakt u een klacht bespreekbaar? Als patiënt (of vertegenwoordiger) heeft u zelf de keuze met wie u een klacht wilt bespreken. Bij ontevredenheid kunt u uiteraard als eerste terecht bij uw behandelend therapeut of de office manager van de praktijk. We gaan graag samen in gesprek en om te kijken hoe we uw klacht naar tevredenheid op kunnen te lossen.

Wilt u de klacht liever niet rechtstreeks met ons bespreken of vindt u dat we niet goed met uw klacht zijn omgegaan? Dan kunt u een klacht indienen bij een externe klachtencommissie. Fysiotherapie Heerlerbaan is aangesloten bij brancheorganisatie KNGF. Deze hebben een eigen klachtencommissie waar u als patiënt gebruik van kunt maken. Wilt u hierover meer weten? Dan kunt u hierover onderstaand meer lezen in de KNGF klachtenregeling. U kunt deze ook vinden via de site van de Fysiotherapeut onder het kopje 'Klachtenregeling'.



Klachtenregeling Fysiotherapie Heerlerbaan

Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
klachtenfunctionaris	de klachtenfunctionaris bij het KNGF
zorgaanbieder	de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder
cliënt	de natuurlijke persoon die klacht heeft over de zorgaanbieder
KNGF	Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie
Zorgbelang	Zorgbelang Nederland als representatieve organisatie voor cliënten/patiënten

Samenstelling en taak

Artikel 2.	De klachtenfunctionaris werkt in opdracht van het KNGF. De klachtenfunctionaris kan een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
------------	---

KLACHT

Indiening klacht en informatie hierover

- | | |
|------------|--|
| Artikel 3. | Een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder wordt digitaal ingediend. Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur. |
| Artikel 4. | Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en in de praktijk van de zorgaanbieder. Indiening van een klacht geschiedt digitaal, of als nodig schriftelijk, via een klachtenformulier beschikbaar op de website van het KNGF (www.defysiotherapeut.com) of in de praktijk van de zorgaanbieder. |
| Artikel 5. | De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris alvorens een klacht schriftelijk wordt ingediend. Het verzoek hiertoe wordt ingediend bij het secretariaat van het KNGF en binnen een termijn van twee werkweken wordt hierop gereageerd door de klachtenfunctionaris. |
| Artikel 6. | Iedere cliënt van een aangesloten aanbieder van zorg, of een vertegenwoordiger van deze cliënt, kan een klacht indienen. |
| Artikel 7. | Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de klachtenfunctionaris of het secretariaat de cliënt of zijn vertegenwoordiger hierop wijzen. |



Artikel 8 Indien nodig wordt een machtiging van de cliënt gevraagd om de relevante medische gegevens met betrekking tot de gedraging bij de desbetreffende aanbieder van zorg op te vragen.

Proces en afhandeling klachtbehandeling

Artikel 9. Na registratie van de klacht door het secretariaat, worden de indiener, de zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de registratie met daaraan gekoppeld de vraag om de klacht onderling te bespreken. Dit met de intentie om de klacht op te lossen.

Artikel 10. De klachtenfunctionaris zal uiterlijk twee weken na registratie van de klacht informeren naar de stand van zaken in het gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder en beoordelen of verdere interventie door de klachtenfunctionaris zinvol is. Een interventie van de klachtfunctionaris is gericht op een bevredigende oplossing van de klacht.

Artikel 11. Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De zorgaanbieder geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de zorgaanbieder eveneens.

Artikel 12. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder nodig is, kan de zorgaanbieder de in artikel 12 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager en de klachtenfunctionaris.

Dit Reglement Klachtafhandeling Fysiotherapie is overeengekomen tussen het KNGF en Zorgbelang Nederland op 15 december 2016.