

Reglement Klachtenregeling Fysiotherapie

Artikel 1 - Doel

Dit reglement heeft als doel een heldere en efficiënte procedure te bieden voor het behandelen van klachten van cliënten over de zorg- en dienstverlening door fysiotherapeuten van Your Fysio.

Artikel 2 - Definities

Klacht: Een uiting van ontevredenheid over de zorg- en dienstverlening door een fysiotherapeut.

Klager: De persoon die een klacht indient.

Beklaagde: De fysiotherapeut tegen wie de klacht is gericht.

Klachtenfunctionaris: De persoon die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klachten.

Artikel 3 - Indienen van een Klacht

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Schriftelijke klachten dienen te worden gestuurd naar: Krommenieerweg 10, Wormerveer

Mondelinge klachten kunnen worden gemeld tijdens een consult of telefonisch via 06-22706627.

Artikel 4 - Bevestiging van de Klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager.

In de bevestiging wordt een samenvatting van de klacht gegeven, en wordt de verdere procedure uitgelegd.

Artikel 5 - Behandeling van de Klacht

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en raadpleegt zowel de klager als de beklagde.

Beide partijen krijgen de gelegenheid hun visie op de klacht te geven.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht binnen vier weken af te handelen.

Artikel 6 - Oplossing en Afhandeling

Indien de klacht gegrond wordt bevonden, stelt de klachtenfunctionaris in overleg met beide partijen een oplossing voor.

De klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke rapportage van de klacht en de voorgestelde oplossing.

De rapportage wordt binnen vijf werkdagen na het afronden van het onderzoek naar de klager en de beklaagde gestuurd.

Artikel 7 - Beroep

Indien de klager of beklaagde het niet eens is met de uitkomst, kan binnen twee weken na ontvangst van de rapportage schriftelijk beroep worden aangetekend bij de praktijkhouder.

De praktijkhouder onderzoekt het beroep en beslist binnen vier weken na ontvangst van het beroep.

De beslissing van de praktijkhouder wordt schriftelijk medegedeeld aan beide partijen.

Artikel 8 - Externe Klachtencommissie

Indien de klager en de beklaagde na de interne klachtenprocedure nog steeds niet tevreden zijn, kan de klager zich wenden tot een externe klachtencommissie, zoals de klachtencommissie van de beroepsvereniging van fysiotherapeuten (KNGF).

Contactgegevens van de externe klachtencommissie worden aan de klager verstrekt door de klachtenfunctionaris.

Artikel 9 - Geheimhouding

Alle betrokkenen bij de klachtenprocedure zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen tijdens de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen.

Artikel 10 - Verslaglegging

De klachtenfunctionaris houdt een register bij van alle ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Jaarlijks wordt er een geanonimiseerd verslag gemaakt van de klachten en de afhandeling daarvan, ten behoeve van kwaliteitsverbetering.

Artikel 11 - Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 07-10-2024

Artikel 12 - Slotbepalingen

Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van Your Fysio en is beschikbaar in de praktijk.

Wijzigingen in dit reglement worden schriftelijk medegedeeld aan alle cliënten en medewerkers van Your Fysio.

Contactgegevens Klachtenfunctionaris:

Naam: Jesse de Louw

Telefoon: 06- 22706627

E-mail: jesse.de.louw@YourFysio.nl

Adres: Krommenieerweg 10, Wormerveer

Dit reglement is opgesteld om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te waarborgen en te verbeteren. Uw feedback is voor ons van grote waarde.