

## Welkom bij de klachtenregeling van Fysio Protect

### Klacht over uw fysiotherapeut?

Heeft u een klacht over de behandeling van uw fysiotherapeut of bent u ontevreden over de manier waarop uw fysiotherapeut of zijn medewerker met u is omgegaan? Dan is het goed om dit kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

### Waar kunt u met uw klacht terecht?

#### 1. Ga in gesprek met uw fysiotherapeut:

Ga allereerst het gesprek aan met uw fysiotherapeut of neem contact op met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. Neem iemand mee die u vertrouwt als u het lastig vindt om dit alleen te doen, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders.

*Tips over hoe u zo'n gesprek kunt aanpakken, vindt u op bijvoorbeeld de website van patiëntenorganisatie zoals Zorgbelang Nederland via <https://adviespuntzorgbelang.nl/> of bel met 0900 243 81 81 ma t/m vr van 09:00 - 17:00 normaal gesprekstarief.*

#### 2. Dien een klacht in:

Helpt het gesprek met uw fysiotherapeut niet, dan kunt u een klacht indienen volgens onderstaande mogelijkheden. De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand als u bijvoorbeeld een advocaat inschakelt. Welke mogelijkheid u kiest, hangt af van wat u wilt bereiken. Elke mogelijkheid heeft namelijk andere bevoegdheden om maatregelen te nemen. Ze zijn alle drie onafhankelijk en zeer zorgvuldig en gaan vertrouwelijk met uw klacht om.

### Klachtenregeling Fysiotherapie

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 beroepsorganisatie Stichting Keurmerk Fysiotherapie biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### Geschillencommissie Fysiotherapie

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.

### Wilt u een oordeel van de geschillencommissie?

De klacht verandert hierbij in een geschil wanneer de commissie besluit uw klacht in behandeling te nemen.

Deze instantie is bevoegd tot het geven van een bindend advies, ook over een vergoeding van schade tot in ieder geval een bedrag van € 25.000,-. De geschillencommissie moet binnen een half jaar met een uitspraak komen. In het reglement is opgenomen dat bemiddeling na indiening van het geschil nog een optie is.

## **Informatie voor patiënten**

Indien u een klacht of geschil wilt voorleggen, kijkt u op deze pagina van het SKF

<https://www.keurmerkfysotherapie.nl/praktijk/klachtenregeling/klacht-indienen-praktijk/>

Of via een papieren klachten formulier welke u kunt vinden op de praktijk.

Indien u het formulier schriftelijk in plaats van digitaal wenst in te vullen en te versturen, zijn de adresgegevens: Keurmerk Fysiotherapie, tav klachtencie, Grote Voort 207 8041 BK Zwolle

### **Samenvattend:**

**Stap 1: Maak uw klacht kenbaar aan uw behandelaar en zoek samen naar een oplossing.**

**Stap 2: Vindt u tezamen geen oplossing? Mail ons [info@fysoprotect.nl](mailto:info@fysoprotect.nl) voor het inzetten van een onafhankelijke klachtenfunctionaris/bemiddelaar.**

**Stap 3: Klacht doorzetten naar SKF**

Voor beide partijen is het ervaren van een klacht vervelend. Desondanks staan wij open voor leerprocessen en hopen hiermee op een goede afhandeling van u klacht.

Fysio Protect