

## **Klachtenregeling**

*Bent u tevreden, vertel het anderen, heeft u een klacht, vertel het ons.*

Natuurlijk doen onze fysiotherapeuten hun uiterste best om de fysiotherapiebehandeling en het contact met u zo goed mogelijk te laten verlopen. Ondanks dit streven kan het zijn dat u toch een klacht heeft over de behandeling of de manier waarop er met u is om gegaan. Het is goed om dit te bespreken. Dit is belangrijk voor u, voor andere patiënten, maar ook voor onze organisatie en voor de kwaliteit van onze fysiotherapie.

Het voorleggen van een klacht of een probleem kan op de volgende manieren:

### **1. Gesprek met de fysiotherapeut**

Een eerste stap is een gesprek aangaan met uw fysiotherapeut. U kunt ook altijd iemand meenemen om u bij dit gesprek te ondersteunen. Indien uw klacht gaat over uw behandelend therapeut, dan heeft dit de voorkeur. We streven naar een goede relatie tussen de behandelaar en de klant dus het beste is om hier samen uit te komen.

### **2. Een schriftelijke klacht indienen aan het hoofdkantoor**

Uiteraard is het ook mogelijk om schriftelijk uw beklag te doen bij de directie. U kunt dit doen door een mail of brief te schrijven. Wij verzoeken u in uw schrijven in ieder geval het volgende te beschrijven:

1. De omschrijving van uw klacht. Waar bent u niet tevreden over.
2. Welke verbetering zou u willen aandragen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
3. Wanneer het een fysiotherapeut betreft, de naam van de persoon om wie het gaat.

Wij gaan zorgvuldig met uw klacht. Voorop staat het vinden van een oplossing, zodat wij onze kwaliteit kunnen verbeteren.

Uw klacht kunt u per mail sturen naar:

[klantenservice@fysiophysics.nl](mailto:klantenservice@fysiophysics.nl)

of via de post naar:

Fysio Physics Fysiotherapie  
t.a.v. klantenservice  
Linnaeusweg 31  
3401 MS IJsselstein

### **3. De klachtenregeling van het KNGF (Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie)**

Indien u van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om dit te laten afhandelen door de klachtencommissie van de beroepsvereniging. U kunt de procedure die hiervoor geldt nalezen op [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com).