

## Klachtenregeling

Wij als fysiotherapeuten willen ons vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop wij met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

Om te beginnen is het zinvol om een gesprek aan te gaan met uw behandelende fysiotherapeut zelf of, als u dat prettiger vindt, met een andere fysiotherapeut uit de praktijk. Wij zijn altijd bereid om hiervoor tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Bij Fysiotherapie Donker, Waal en Hilbers is Frans Tauber de klachtenfunctionaris. Hij is verantwoordelijk voor de klachtenregistratie, de klachtenprocedures en afhandeling. Indien u dat prettig vindt, kunt u iemand meenemen naar het gesprek of vragen om een onafhankelijke bemiddelaar. Ook is het mogelijk om uw klacht eerst uit te leggen in een brief.

Fysiotherapie Donker, Waal en Hilbers maakt gebruik van klachtenregistratie en een klachtenprocedure. Bij het laatste worden de klachten schriftelijk vastgelegd, vindt hoor en wederhoor plaats en bespreking in de maatschapvergadering. Hierna worden de klager en de beklagde door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het standpunt van de maatschap en het te voeren beleid. Klachtenregistratie houdt in dat een klacht mondeling wordt afgehandeld en de klacht geregistreerd in het klachtenregister. Regelmatig toetst de praktijk dit register en baseert mede op basis van deze gegevens haar beleid. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure. U kunt hiervoor het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) inschakelen. Er zijn drie instanties waar u terecht kunt met uw klacht:

- Klachtencommissie van het KNGF
- Commissie van toezicht van het KNGF
- Regionaal tuchtcollege van de overheid.

Een brochure met relevante telefoonnummers en adressen, vindt u in de wachtruimte van onze praktijk. Dezelfde informatie vindt u ook op het internet bij de KNGF (de beroepsvereniging van fysiotherapeuten) onder 'Als u rondloopt met een klacht over uw fysiotherapeut'.