

DE PRAKTIJK

Klachtenregeling

De behandeling van uw klacht start hier.

Vanaf 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht onder andere voor klachten en geschillen. Deze wet regelt hoe klachten over zorgaanbieders ingediend kunnen worden en hoe opvolging moet worden gegeven aan de klacht.

Op grond van deze wet moeten alle zorgaanbieders een klachtenregeling hebben, aangesloten zijn bij een geschilleninstantie en een onafhankelijke klachtenfunctionaris aanbieden.

Fysio Heiloo is aangesloten bij:

- KNGF (Fysiotherapie)

<https://www.kngf.nl/professie-ethiek/wet-regelgeving/een-klacht-of-geschil-en-dan/>

Bovengenoemde instantie geldt als aanspreekpunt voor klachten, mochten u en uw behandelaar er samen niet uitkomen.

Klacht of geschil?

De eerste stap die u met een klacht over een zorgverlener neemt, is het gesprek aangaan met de zorgverlener zelf. Als u en de zorgverlener er niet samen uitkomen, dan kan u een klacht indienen via het klachtenformulier van de betreffende organisatie zoals hierboven vermeld en zal een onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen. Als u klikt op de link van de organisatie hierboven komt u direct op de pagina Klachtenregeling.

Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en u wil de klacht doorzetten, dan kan u ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie en wordt het een geschil. De geschillencommissie stelt vast of het geschil in behandeling wordt genomen.

Wij willen graag weten als er een klacht of uiting van onvrede ervaren wordt en gaan dan ook graag met u in gesprek. Onze klachtenfunctionaris is beschikbaar om te ondersteunen waar nodig. Informeer op de praktijk naar de contactgegevens.