

Klachtenregeling SMC

Binnen onze fysiotherapiepraktijk bieden wij de patiënt graag een optimale kwaliteit. Mocht u desondanks een klacht hebben met betrekking tot uw behandeling binnen onze fysiotherapiepraktijk, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

De klachtenregeling bestaat uit de volgende vier opties:

1. Overleg met uw behandelend fysiotherapeut
2. Overleg met de leidinggevenden van uw behandelend fysiotherapeut
3. Een anonieme klacht indienen
4. De klachtenregeling van de KNVB

1. Overleg met uw behandelend fysiotherapeut

Indien u onder behandeling bent bij uw fysiotherapeut en u heeft een klacht over de behandeling of de praktijk dan kunt u deze melden bij uw behandelend fysiotherapeut. Indien de klacht over uw fysiotherapeut gaat, dan geniet deze werkwijze de voorkeur. Uiteindelijk streven wij naar een goede communicatie tussen een behandelaar en de cliënt en het beste is om hier "samen" uit te komen.

2. Overleg met de leidinggevenden van uw behandelend fysiotherapeut

Wanneer u een klacht heeft die naar uw mening niet goed is opgelost door uw behandelend fysiotherapeut, dan kunt u contact opnemen met zijn/haar leidinggevenden. Het is mogelijk om hier een gesprek voor aan te vragen die eventueel kan plaatsvinden samen met uw behandelend fysiotherapeut. In samenspraak met de leidinggevenden wordt er gezocht naar een oplossing waar iedereen tevreden over is. Van de uitkomsten van dit gesprek zal een verslag worden geschreven en door beide partijen worden ondertekend. Indien nodig kan er op basis van deze klacht een traject worden gestart om herhaling van het probleem in de toekomst te voorkomen.

3. Een schriftelijke klacht indienen

Het is mogelijk om schriftelijk (eventueel anoniem) een klacht in te dienen. Indien u gebruik maakt van deze mogelijkheid, dan verzoeken wij u om in uw brief het volgende aan te geven:

- De precieze omschrijving van uw klacht, waar bent u ontevreden over?
- Welke verbetering u zou willen aandragen om de klacht in de toekomst te voorkomen
- Eventueel de naam van de persoon waar uw klacht over gaat

4. Overige instanties (de klachtenregeling van de KNVB en het Regionaal Tuchtcollege)

Indien uw klacht door middel van bovenstaande drie opties niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om een beroep te doen op [de klachtenregeling van de KNVB](#) (pdf) en/of het [Regionaal Tuchtcollege](#).