

Klachtenregeling

Waarom?

U mag er van uitgaan dat al onze medewerkers hun vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u toch klachten over uw behandeling of de manier waarop uw therapeut of een van onze medewerkers met u omgaat, dan is het goed om dit aan ons kenbaar te maken. Dit geldt ook voor klachten die u heeft over onze organisatie of klachten van niet medische aard over onze therapeuten. Dit is goed voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie, ergotherapie en onze organisatie.

Wat te doen?

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de betrokken therapeut/medewerker of contact op te nemen met de leidinggevende van de betrokken therapeut/medewerker. Ziet u daar tegen op dan kunt u natuurlijk ook de klacht schriftelijk indienen bij het management van B-Fysic.

U kunt het Klachtenformulier opvragen via E-mail vraag@b-fysic.nl of via de telefoon 085-2104910. In dit Klachtenformulier staat precies uitgelegd wat u kunt doen als u de klacht schriftelijk wilt indienen. Uw klacht zal door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen worden. U ontvangt uiterlijk 5 werkdagen na verzending bericht van B-Fysic wie uw klacht zal gaan behandelen.

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht door B-Fysic kunt u vervolgens nog een beroep doen op onafhankelijke commissies. Ook dat staat beschreven in het Klachtenformulier.

Klacht indienen in 4 stappen:

1. Bespreekbaar maken met betreffende therapeut/medewerker.

Als dat niet voldoende antwoord geeft:

2. Klachtenformulier opvragen via vraag@b-fysic.nl of telefonisch via 085-2104910
3. Klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van B-Fysic.

Als dat niet voldoende antwoord geeft:

4. Klacht indienen bij onafhankelijke instantie.

Voor fysiotherapie bij de Keurmerk Fysiotherapie, t.a.v. Klachtencommissie.
Voor ergotherapie bij de Klachtenloket Paramedici.

Wij zien klachten als een kans om onze zorg te verbeteren. Laat het ons weten als iets niet goed gaat.