

[Typ hier]



Procedure bij klachten

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.

De Stichting Keurmerk Fysiotherapie regelt dit voor al haar aangesloten therapeuten. Iedere Keurmerk Fysiotherapeut moet u kunnen informeren over wat te doen als u een klacht heeft over zijn/haar handelen.

De behandeling van uw klacht over een Keurmerk therapeut begint hier.

Klacht of geschil?

De eerste stap die een patiënt met een klacht over een zorgverlener neemt, is het gesprek aangaan met de zorgverlener zelf. Als de patiënt en de zorgverlener er niet samen uitkomen, dan kan de patiënt een klacht indienen via het klachtenformulier van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie en zal een onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen.

Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en de patiënt wil de klacht doorzetten, dan kan de patiënt er voor 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.

Meer informatie?

Kijk op: <http://keurmerkklachtenregeling.nl/index.html>



Keurmerk Fysiotherapie