Wij streven ernaar om de behandeling en het contact met de patiënt zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zo zijn dat een patiënt een klacht heeft over de behandeling van de fysiotherapeut of over de praktijk zelf. Daarnaast kan het ook zo zijn dat u niet tevreden bent met de manier waarop onze therapeuten met u omgaan.

Wanneer u klachten heeft, moet u hier niet mee blijven lopen. Maak uw klacht kenbaar. Dit is niet alleen belangrijk voor uzelf, maar ook voor andere patiënten die in de praktijk onder behandeling zijn en voor de kwaliteit van onze zorg.

Wat u bijvoorbeeld kunt doen, is om het gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of om contact op te nemen met de praktijk waar uw therapeut werkzaam is. Wij begrijpen dat het moeilijk is om uw klacht aan het licht te brengen en dit openbaar te maken, maar zo lang u er niets over zegt, kunnen wij er ook niet aan werken! Het helpt vaak om tijdens zo'n gesprek iemand mee te nemen die u vertrouwt, zoals uw partner of een ander familielid. Wilt u hierover advies? Dan kunt u terecht bij patiëntenorganisaties zoals Zorgbelang. Hier kunt u een probleem melden zonder dat u meteen een klacht indient.

Wanneer het gesprek niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u bij drie verschillende instanties terecht waar u uw klacht kunt melden: KNGF, De Klachtencommissie, de Commissie van Toezicht en het Regionaal Tuchtcollege. Iedere commissie heeft een andere bevoegdheid om maatregelen te nemen. Het is daarom erg belangrijk dat u eerst vaststelt welk doel uzelf wilt behalen met het indienen van de klacht.