

Klachtenreglement Fysio Scheveningen

Uw klacht is belangrijk voor ons

Bij Fysio Scheveningen vinden wij het belangrijk dat u zich goed behandeld en gehoord voelt. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over een behandeling, onze dienstverlening of de manier waarop u bent benaderd.

Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons bespreekt. Een klacht zien wij niet alleen als een probleem, maar ook als een mogelijkheid om onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Fysio Scheveningen handelt bij klachten volgens de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** en de voor fysiotherapeuten geldende wet- en regelgeving.

Heeft u een klacht?

Wij adviseren u om uw klacht in eerste instantie te bespreken met de fysiotherapeut of medewerker met wie u contact heeft gehad.

Een gesprek kan vaak snel duidelijkheid geven en in veel gevallen tot een oplossing leiden.

U kunt uw klacht mondeling bespreken, maar u kunt deze ook schriftelijk of per e-mail indienen.

U kunt uw klacht richten aan:

Fysio Scheveningen B.V.

Jurriaan Kokstraat 8
2586SJ Den Haag
info@fysio-scheveningen.nl
+31 70 406 71 15

U hoeft een klacht niet eerst met de betrokken fysiotherapeut te bespreken. Als u dit liever niet doet, of als u zich daar niet prettig bij voelt, kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris

Komt u er samen met ons niet uit, wilt u uw klacht liever niet rechtstreeks met ons bespreken of heeft u behoefte aan ondersteuning? Dan kunt u gebruikmaken van een **onafhankelijke klachtenfunctionaris**.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan u informeren en adviseren over de mogelijkheden om uw klacht te bespreken en op te lossen.

De ondersteuning van de klachtenfunctionaris is **gratis voor u**.

Onze klachtenfunctionaris is:

KNGF

<https://www.kngf.nl/ledenvoordeel/aansluiting-klachtenregeling-en-geschillenregeling-fysiotherapie/>

De klachtenfunctionaris kan u onder andere helpen bij:

- het verduidelijken van uw klacht;
- het formuleren van uw klacht;
- het bespreken van mogelijke oplossingen;
- het organiseren van een gesprek tussen u en de praktijk;
- het uitleggen van de verdere mogelijkheden wanneer u er samen niet uitkomt.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en heeft geen oordeel over uw klacht. Het doel is om u te helpen bij het vinden van een passende oplossing.

Hoe verloopt een klachtenprocedure?

Wanneer u een klacht bij ons indient, proberen wij deze zorgvuldig en zo snel mogelijk te behandelen.

Wij nemen uw klacht serieus en geven u de mogelijkheid om uw kant van het verhaal toe te lichten.

Waar nodig bespreken wij de klacht met de betrokken medewerker(s) en onderzoeken wij wat er is gebeurd.

Wij streven ernaar om samen met u tot een passende oplossing te komen.

Een klacht wordt in principe binnen **zes weken** afgehandeld. Wanneer daarvoor aanleiding bestaat, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Wij informeren u hierover wanneer dit aan de orde is.

Uw klacht en uw privacy

Alle informatie die in het kader van een klacht wordt verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld.

Personen die betrokken zijn bij de behandeling van uw klacht zijn gebonden aan de geldende geheimhoudingsverplichtingen.

Uw persoonsgegevens en medische gegevens worden alleen gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van uw klacht en voor zover daarvoor een wettelijke grondslag bestaat.

Wij gaan zorgvuldig om met informatie uit het patiëntendossier en houden rekening met het medisch beroepsgeheim.

Wanneer u er niet uitkomt

Wij hopen uiteraard dat we samen met u tot een oplossing kunnen komen.

Wanneer u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtenprocedure of wanneer u van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan een **erkende geschilleninstantie** waarbij Fysio Scheveningen is aangesloten.

Fysio Scheveningen is aangesloten bij:

KNGF

<https://www.kngf.nl/ledenvoordeel/aansluiting-klachtenregeling-en-geschillenregeling-fysiotherapie/>

Een geschilleninstantie is onafhankelijk van Fysio Scheveningen.

De geschilleninstantie onderzoekt het geschil en kan hierover een uitspraak doen. Afhankelijk van de betreffende regeling kan de geschilleninstantie ook een schadevergoeding toekennen.

Geschillencommissie Fysiotherapie

Fysio Scheveningen is aangesloten bij de **Geschillencommissie Fysiotherapie**, een patiënt kan een geschil onder de daarvoor geldende voorwaarden aan deze commissie voorleggen.

Daarbij geldt in het algemeen dat een patiënt eerst gebruik moet hebben gemaakt van de klachtenregeling van de zorgaanbieder, voordat het geschil aan de geschillencommissie kan worden voorgelegd.

Andere mogelijkheden

Naast de interne klachtenprocedure en de geschilleninstantie bestaan er andere mogelijkheden.

Een patiënt kan, afhankelijk van de aard van de klacht, bijvoorbeeld een klacht indienen bij het **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg**. Fysiotherapeuten vallen onder het tuchtrecht omdat zij BIG-geregistreerde beroepsbeoefenaren zijn.

Daarnaast kan een patiënt voor informatie en advies over een klacht contact opnemen met het **Landelijk Meldpunt Zorg** van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het Landelijk Meldpunt Zorg kan adviseren over de mogelijkheden, maar behandelt de klacht niet zelf.

Klachten over een medewerker

Een klacht kan betrekking hebben op een fysiotherapeut, manueel therapeut, administratief medewerker of andere medewerker van Fysio Scheveningen.

Iedere klacht wordt zorgvuldig behandeld. De betrokken medewerker krijgt, voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, de gelegenheid om op de klacht te reageren.

Wanneer een klacht betrekking heeft op de praktijkhouder of degene die verantwoordelijk is voor de klachtenafhandeling, kan de patiënt rechtstreeks gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Klachten over de behandeling

Heeft uw klacht betrekking op uw fysiotherapeutische behandeling, bijvoorbeeld op:

- de inhoud of uitvoering van de behandeling;
- de informatie die u over de behandeling heeft ontvangen;
- de communicatie met uw fysiotherapeut;
- het behandelplan;
- de bejegening;
- uw toestemming voor een behandeling;
- uw medisch dossier;
- de overdracht van informatie;

dan kunt u deze klacht rechtstreeks bij ons indienen.

Wij bespreken met u wat er is gebeurd en welke mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen.

Klachten over privacy

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking of beveiliging van uw persoonsgegevens of medische gegevens? Dan kunt u deze eveneens bij ons indienen.

Wij behandelen een dergelijke klacht volgens onze interne klachtenprocedure en onze **privacyverklaring**.

Wanneer u van mening bent dat uw persoonsgegevens niet volgens de privacywetgeving worden verwerkt, kunt u daarnaast een klacht indienen bij de **Autoriteit Persoonsgegevens**.

Klachten en kwaliteitsverbetering

Wij gebruiken klachten, wanneer dit mogelijk is en met inachtneming van uw privacy, om te leren en onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Een klacht kan aanleiding geven om bijvoorbeeld:

- onze werkwijze aan te passen;
- medewerkers aanvullende instructies of scholing te geven;
- onze communicatie te verbeteren;
- onze administratieve processen aan te passen;
- onze patiëntveiligheid verder te verbeteren.

Het doel hiervan is niet alleen het oplossen van uw klacht, maar ook het voorkomen van vergelijkbare situaties in de toekomst.

Melden van incidenten

Een klacht is niet hetzelfde als een incident.

Wanneer zich binnen onze praktijk een incident of ongewenste gebeurtenis voordoet, wordt dit volgens onze interne procedures beoordeeld en waar nodig geregistreerd en onderzocht.

Wij gebruiken meldingen van incidenten en klachten om de kwaliteit en veiligheid van onze zorg te verbeteren.

Wanneer sprake is van een situatie waarvoor op grond van de wet een meldplicht bestaat, handelen wij overeenkomstig de geldende wettelijke voorschriften.

Klacht indienen namens iemand anders

U kunt in bepaalde situaties een klacht namens iemand anders indienen, bijvoorbeeld wanneer u de wettelijk vertegenwoordiger bent van een patiënt.

Wij kunnen in dat geval vragen om informatie waaruit blijkt dat u bevoegd bent om namens de patiënt op te treden.

Bij minderjarige patiënten en patiënten die niet zelfstandig hun belangen kunnen behartigen, gelden specifieke wettelijke regels.

Klachten van nabestaanden

Ook nabestaanden kunnen onder bepaalde omstandigheden een klacht indienen over de zorg die aan een overleden patiënt is verleend.

Welke informatie kan worden verstrekt en wie bevoegd is om een klacht in te dienen, hangt af van de wettelijke regels en de omstandigheden van het geval.

Wij behandelen dergelijke klachten zorgvuldig en met respect voor de privacy van de overleden patiënt.

Kosten

Het indienen van een klacht bij Fysio Scheveningen en het gebruikmaken van de ondersteuning van onze klachtenfunctionaris is voor de patiënt **kosteloos**.

Wanneer u ervoor kiest om uw geschil voor te leggen aan een geschilleninstantie, kunnen aan die procedure kosten verbonden zijn. De voorwaarden van de betreffende geschilleninstantie zijn daarop van toepassing.

Contact

Heeft u een klacht of wilt u hierover eerst met iemand overleggen?

Neem dan contact met ons op:

Fysio Scheveningen B.V.

Jurriaan Kokstraat 8
2586SJ Den Haag
+31 70 406 71 15
info@fysio-scheveningen.nl

Klachtencontactpersoon:

Anne-Jeen de Vries

E-mail:

info@fysio-scheveningen.nl

Klachtenfunctionaris:

KNGF

Telefoon:

[033 – 467 29 00](tel:033-4672900)

Geschilleninstantie:

KNGF

Website:

<https://www.kngf.nl/ledenvoordeel/aansluiting-klachtenregeling-en-geschillenregeling-fysiotherapie/>

Wijzigingen

Fysio Scheveningen kan dit klachtenreglement aanpassen wanneer wet- en regelgeving of onze interne klachtenprocedure verandert.

De meest actuele versie van dit klachtenreglement is beschikbaar op onze website.

Laatst bijgewerkt: 8 september 2026