

## **Klachtenprocedure in onze praktijk**

### **Mocht ontevreden zijn over ons handelen**

#### **Algemeen**

Paramedisch Centrum Luxor streeft ernaar om diensten te leveren die aansluiten bij de wensen en verwachtingen van jou als patiënt. Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag. Je kan je klacht persoonlijk aangeven bij je behandelaar of melden bij ons Secretariaat. Dien je je klacht liever schriftelijk in? Dat kan. Het klachtenformulier wordt automatisch aan ons verzonden zo snel je op de knop verzenden hebt gedrukt.

De Fysiotherapeuten van Paramedisch Centrum Luxor staan ingeschreven in het Centraal Kwaliteitsregister van het KNGF. Het KNGF staat voor Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie. Mochten wij jouw klacht als zijnde Paramedisch Centrum Luxor niet naar tevredenheid kunnen oplossen? Of wil je jouw klacht bij voorkeur melden bij een onafhankelijke partij dan kan je dit doen bij het KNGF. Zij beschikken over onafhankelijke klachtenfunctionarissen om samen met jou en ons jouw klacht te bespreken en naar een passende oplossing te zoeken.

#### **De 'formele' klachtenprocedure voor fysiotherapie**

1. Levert een gesprek over jouw klacht met de behandelend Fysiotherapeut niet het gewenste resultaat op, dan kun je in eerste instantie een bemiddelingsgesprek aanvragen bij het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF)
2. Levert deze bemiddeling niets op of wil je bij voorkeur in gesprek met iemand anders dan de behandelend Fysiotherapeut, dan kun je het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) inschakelen. Je kunt ze bereiken via 030 266 16 61
3. Indien bemiddeling niet het gewenste resultaat oplevert dan kun je overgaan tot het indienen van een 'formele' klacht

#### **Hiervoor zijn er 3 instanties, met verschillende bevoegdheden:**

- Via de klachtencommissie van het KNGF
- Via de commissie van toezicht van het KNGF
- Via het Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Je dient jouw klacht in alle gevallen schriftelijk in te dienen. Ook kan iemand namens jou een klacht indienen. Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. De behandeling van de klacht is kosteloos.

#### **[Meer informatie of een klacht indienen?](#)**