



Klachtenregeling Helwegen & Peters Fysiotherapie

Bij Helwegen & Peters Fysiotherapie streven wij ernaar u deskundig, respectvol en zorgvuldig te behandelen. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij nemen iedere klacht serieus en doen er alles aan om samen tot een goede oplossing te komen.

Stap 1: Bespreek uw klacht met uw behandelaar

Bent u ontevreden over de behandeling, communicatie of bejegening? Bespreek dit dan eerst met uw fysiotherapeut of een andere medewerker van onze praktijk. In de meeste gevallen kan een goed gesprek de onvrede wegnemen.

Stap 2: Formeel indienen van een klacht

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de praktijkhouders:

Praktijkhouders:

- *Manon Kemp* – m.kemp@helwegen-peters.nl
- *Ralf Henderickx* – r.henderickx@helwegen-peters.nl

Adres:

*Helwegen & Peters Fysiotherapie
Kruchterstraat 31a
6051 CA Maasbracht*

U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Wij streven ernaar uw klacht binnen 4 weken af te handelen.

(Let op: onder de Wkkgz kan deze termijn eenmaal worden verlengd met maximaal 4 weken.)

Stap 3 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wilt u liever iemand onafhankelijk naar uw klacht laten kijken of advies krijgen? Dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

De klachtenfunctionaris registreert uw klacht, controleert of onze praktijk is aangesloten bij het Keurmerk, en bemiddelt tussen u en de praktijk.

Meer informatie vindt u op: www.keurmerkfysotherapie.nl/patient/klachtenregeling

Stap 4 Geschillencommissie Fysiotherapie

Komen we er samen met de klachtenfunctionaris niet uit? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Deze commissie beoordeelt de klacht en doet binnen 6 maanden een bindende uitspraak.