



Klachtenreglement

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en -bewaking toe te passen, heeft praktijk Slaats-Frumau onderstaande klachtenregeling voor de behandeling van klachten.

Artikel 1 Definitie klacht

1.1

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een uiting van ontevredenheid van een natuurlijke of rechtspersoon over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door mij, uw behandelend therapeut, of door mijn waarnemer.

Artikel 2 Voorwaarden

2.1

Iedere belanghebbende binnen een door Praktijk Slaats-Frumau uit te voeren behandeling, heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2

De klacht kan mondeling, schriftelijk, telefonisch of per e-mail gedaan worden en zal worden afgehandeld volgens een vaste procedure.

Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd.

2.3

Voor alle betrokkenen geldt verplichte geheimhouding ten aanzien van verstrekte gegevens en informatie over alle partijen.

Artikel 3 Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. Het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. De klacht anoniem is.



3.2

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de melder en/of opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4 Klachtenbehandeling

4.1

De afhandeling van de klacht zal geschieden volgens het protocol van de beroepsgroep waar klager de klacht indient.

4.2

De klager heeft het recht om over te gaan tot het indienen van een gemotiveerd verzoek om klachtbehandeling door de klachtencommissie van de beroepsgroep waaronder de klacht valt, te weten:

- a. De VBAG, indien het een natuurgeneeskundig consult betreft of een combinatiebehandeling (www.vbag.nl), of
- b. Het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF) voor fysiotherapeutische behandelingen (www.defysiotherapeut.com/de-fysiotherapeut/kwaliteit).

4.3

Praktijk Slaats-Frumau:

- a. Handelt de klacht af binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b. Kan de behandeling van de klacht ten hoogste 10 werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

Artikel 5 Administratie

5.1

Het ingevulde klachtenregistratieformulier wordt binnen Praktijk Slaats-Frumau bewaard in de klachtenregistratie map.