



## Klachtenregeling

Stichting Academie Instituut Fysiotherapie PLUS  
Utrecht

Binnen het Academie Instituut mag u ervan uitgaan dat iedere medewerker zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Mocht u desondanks toch een klacht hebben over de behandeling, behandelaar en/of de organisatie in het algemeen, dan is het goed om dat kenbaar te maken.

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk aan ons melden. Een klachtenformulier, te verkrijgen bij de administratie, biedt u de mogelijkheid schriftelijk uw klacht te uiten.

Intern ziet de klachtenregeling van het Academie Instituut er als volgt uit:

1. U bespreekt de klacht met de fysiotherapeut/medewerker.  
Als dit voor u niet wenselijk is dan kunt u zich ook richten tot de bestuurder/directeur van het Academie Instituut.  
U kunt eventueel een bekende uit uw familie of vriendenkring vragen bij dit gesprek aanwezig te zijn, mocht u zich daar zekerder bij voelen.
2. De fysiotherapeut signaleert de ontvangen klacht en meldt deze bij de directeur.
3. De directeur bepaalt, in overleg met de fysiotherapeut, de te nemen acties alsmede het tijdsplan waarin één en ander gerealiseerd moet worden. U wordt hierover geïnformeerd.  
De directeur registreert en bewaart de betreffende klacht gedurende drie jaar in een klachtendossier.
4. De directeur bewaakt de acties ter oplossing van de klacht.
5. De klacht wordt medegedeeld (al dan niet anoniem) en geanalyseerd in het medewerkeroverleg.
6. Indien van toepassing worden corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen.
7. In het kwaliteitsjaarverslag wordt een verslag van de aard en het aantal behandelde klachten weergegeven.
8. Wanneer u niet tevreden bent over de manier waarop de praktijk met uw klacht omgaat dan kunt u zich richten de Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

[www.keurmerkfysotherapie.nl/praktijk/klachtenregeling](http://www.keurmerkfysotherapie.nl/praktijk/klachtenregeling)