

Klachten reglement Arcus Fysiotherapie

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en -bewaking toe te passen, heeft Arcus Fysiotherapie een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Wij hanteren daarvoor de onderstaande regeling:

Artikel 1.

Definities 1. Klacht:

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een uiting van (ernstige) ontevredenheid van een natuurlijke of rechtspersoon over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) een Arcus Fysiotherapie dan wel een door Arcus Fysiotherapie ingeschakelde derde.

Artikel 2. Voorwaarden

2.1.

Iedere belanghebbende binnen een door Arcus Fysiotherapie uit te voeren trainings- of coaching activiteiten heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2.

De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de collega's van Arcus Fysiotherapie, en zal worden afgehandeld volgens procedure 1.1.3 Afhandelen klachten en verbetermogelijkheden.

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 drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Arcus Fysiotherapie. Indien hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
- d. de klacht anoniem is.

3.2.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch 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 procedure 1.1.3 Afhandelen klachten en verbetermogelijkheden

4.2.

De klager heeft ten allen tijde het recht om over te gaan tot het indienen van een gemotiveerd verzoek om klachtbehandeling door de klachtencommissie van onze beroepsgroep, het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF)

4.3.

Arcus Fysiotherapie:

- a. handelt de klacht af binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht:
- b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

Artikel 5. Administratie**5.1.**

Het ingevulde klachtenregistratieformulier wordt binnen Arcus Fysiotherapie bewaard in de klachtenregistratie map.