

## Klachtenregeling MoveWell

Bij MoveWell staat het geven van goede service op de eerste plaats. Wij hechten veel waarde aan uw tevredenheid. Juist daarom hopen wij dat eventuele klachten kenbaar worden gemaakt om vervolgens deze persoonlijk te kunnen behandelen. Bij MoveWell werken chiropractoren, fysiotherapeuten en oefentherapeuten. De aanpak bij klachten is identiek bij elke zorgverlener behalve dat de beroepsorganisaties verschillen.

De klachtenregeling kan bestaan uit 4 verschillende mogelijkheden

1. Overleg met u behandelende chiropractor, fysiotherapeut of oefentherapeut.
2. Overleg met leidinggevende of praktijk eigenaar
3. Advies over patiëntrechten en klachtwegen
4. De klachtenregeling van de beroepsorganisaties: NCA (chiropractie) of KNGF (fysiotherapie)

1. De eerste aanpak is het gesprek starten met uw behandelende zorgverlener. Het is altijd de hoogste prioriteit om hier samen goed uit te komen. Er zal tijd beschikbaar gesteld worden om uw klacht kenbaar te maken. Begrijpelijk kan een gesprek confronterend zijn, neem anders uw partner, familielid of iemand anders mee die u vertrouwt.

2. Indien u er niet uit komt met uw behandelende zorgverlener kan de leidinggevende en/of praktijk eigenaar uw klacht in behandeling nemen en hierover in gesprek gaan. Hierin wordt er te allen tijde gekeken naar een oplossing.

3. Advies en ondersteuning van het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg. Als u het moeilijk vindt uw chiropractor, fysiotherapeut of oefentherapeut rechtstreeks te benaderen, of u komt er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot een Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt. Een Zorgbelangorganisatie kan u informatie geven over uw rechten als patiënt. Zij adviseren patiënten telefonisch of via de mail over patiëntrechten en klachtwegen. Voor meer informatie en de regionale adviespunten kijk op [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

4. Indien onverhoopt de klachtenregeling niet naar wens verloopt kunt u uw klachten indienen bij de beroepsverenigingen. Onze chiropractoren en fysiotherapeuten zijn aangesloten bij elk een andere beroepsvereniging. De klachtenregeling van de beroepsorganisaties: NCA (Nederlandse Chiropractoren Associatie) of KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie).

4b Uw behandelaar is een chiropractor

- Indien u niet tevreden bent over de afwikkeling van uw hulpvraag binnen de praktijk MoveWell, dan kan de Nederlandse Chiropractoren Associatie hierin bemiddelen. Eerst zal de NCA met u en de chiropractor proberen een oplossing te vinden. Er wordt een onafhankelijke NCA functionaris aangesteld. Vanzelfsprekend zijn beide partijen bereid aan een bemiddeling mee te werken. Indien de bemiddeling geslaagd is, komt het niet tot een klacht. De klachtenfunctionaris werkt volgens het beroepsprofiel van de VKIG. De klachtenfunctionaris kan aanbevelingen doen om de

zorg te verbeteren. Meer informatie over de klachtenfunctionaris kunt u hier lezen:

<https://www.nca.nl/s/Klachtenfunctionaris.pdf>

- Indien de bemiddeling niet naar wens verloopt dan kan er sprake zijn van een geschil. Via de Stichting Chiropractie Nederland (SCN) is er een geschillenregeling beschikbaar. Conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) zijn alle SCN geregistreerde chiropractoren (met andere zorgdisciplines in het complementaire beweegzorg register (CBZR), aangesloten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. Deze commissie heeft andere bevoegdheden, doet een bindende uitspraak en kan schadeclaims in behandeling nemen en toekennen. Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris van de NCA. Kijk op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl) of stuur een e-mail aan [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl).

Kijk hier voor informatie over het indienen van een klacht:

<https://www.nca.nl/s/KLACHTENREGELING.pdf>

#### 4c Uw behandelaar is een fysiotherapeut

- Indien u niet tevreden bent over de afwikkeling van uw hulpvraag binnen de praktijk MoveWell, dan kan de KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie) hierin bemiddelen. Voor het indienen van een klacht kijk op: <https://defysiotherapeut.com/klachtenregeling/klachtenregeling/> de KNGF brengt u vervolgens in contact met een klachtenfunctionaris.
- Indien de bemiddeling en uitkomst van de door de KNGF aangedragen klachtenfunctionaris niet naar wens verloopt dan kunt u uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie. Kijk voor meer informatie op: <https://defysiotherapeut.com/klachtenregeling/geschillencommissie-fysiotherapie/>