



## Klachten of opmerkingen

Bij Cure+ hechten we veel waarde aan kwaliteit in de praktijk. Een professionele behandeling waarbij zorgvuldigheid voorop staat is wat wij nastreven. Wanneer u tijdens of na een behandeling niet tevreden bent over de praktijk of een medewerker van Cure+ willen wij op een goede manier met uw klacht omgaan.

Omdat er een verschil is in de ernst van de klacht en we ook de kleine klacht serieus willen nemen, hebben we de klachten onderverdeeld in twee soorten:

### **Kleine klacht/ opmerking**

Voorbeelden van kleine klachten/opmerkingen zijn: moeite met parkeren; een afspraak die verkeerd gepland is; een fysiotherapeut die u erg laat ophaalt uit de wachtkamer; etc.

Deze opmerkingen kunt u mondeling of schriftelijk (via het (kleine) klachtenformulier) doorgeven aan uw fysiotherapeut of aan de secretaresse. De opmerkingen worden verzameld. Iedere maand worden deze opmerkingen besproken in het teamoverleg.

### **Grote klacht**

Indien de klacht groter is dan kunt u een klachtenformulier invullen. Dit klachtenformulier vindt u op de website of in de wachtkamer. De klacht wordt dan zo snel mogelijk in behandeling genomen en wordt indien nodig teruggekoppeld.

Mocht u over uw behandeling een klacht hebben welke u met uw behandelend therapeut onvoldoende kunt bespreken dan zal de klacht worden besproken met de locatiemanager van de betreffende locatie. Wanneer u de klacht niet kwijt kunt op de locatie waar u onder behandeling bent of was, dan heeft Cure+ een klachtenfunctionaris in dienst die overkoepeld werkt voor alle vestigingen; dhr. Rob Vergeer.

Indien de klacht dermate ernstig is of niet kwijt kunt in de praktijk, dan kunt u terecht bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie (SKF): [keurmerkfysiotherapie.nl/patient/klachtenregeling](https://keurmerkfysiotherapie.nl/patient/klachtenregeling)

Keurmerk Fysiotherapie  
Westerlaan 51  
8011 CA Zwolle