Welkom en huisreglement 2026

Welkom bij Fysio Physics Fysiotherapie, Oefentherapie, Manuele therapie en 4x®Therapie!

Bedankt dat u voor ons en onze behandelmethode hebt gekozen. Wij zullen er alles aan doen om u de best mogelijke zorg te verlenen. Graag leggen wij u in dit document uit wat u van ons kunt verwachten, hoe wij werken en hoe zaken bij ons geregeld zijn.

In dit document staat ons huisreglement beschreven. U vindt dit ook:

- Op onze site.
- In uw patiëntenportaal.
- Ingelijst in de behandelruimte van de therapeut (in beknopte vorm).

Wij gaan er van uit dat, wanneer u bij ons bent voor uw eerste afspraak, u zelf kennis heeft genomen van dit reglement. Door het maken van de afspraak geeft u aan hiermee akkoord te gaan. Bij onduidelijkheden kunt u voor uitleg voorafgaande aan uw eerste afspraak contact opnemen met ons secretariaat.

1. Privacy (AVG)

Hoe wij de privacy hebben geregeld, kunt u nalezen in de privacyverklaring op onze site en in uw patiëntenportaal.

2. Afspraak maken voor Fysio Physics Fysiotherapie, Oefentherapie, Manuele therapie en 4x®Therapie!

Voor het maken van een afspraak neemt u contact op met ons afsprakenbureau via 088 32 32 500, via het contactformulier op onze website of u stuurt een mail naar fysiotherapie@fysiophysics.nl met een belverzoek.

3. Eerste afspraak

De eerste afspraak bestaat uit een intakegesprek en onderzoek. Tijdens dit gesprek worden de door u gegeven antwoorden van de intakevragenlijst doorgenomen en daar waar nodig aangevuld. Tijdens dit gesprek worden uw klachten in beeld gebracht, uw hulpvraag vastgesteld en een behandelplan opgesteld en met u doorgenomen. Als u toestemming heeft gegeven voor het behandelplan zal de behandeling starten. Ook wanneer u al eerder bij ons onder behandeling bent geweest, maar u komt met een nieuwe klacht of bent langere tijd (langer dan 1 maanden) niet geweest, **zijn wij verplicht eerst een intake en onderzoek te verrichten**. Deze verplichting is ingesteld sinds de invoering van Directe Toegankelijkheid Fysiotherapie.

Wij vragen u de volgende zaken tijdens de eerste afspraak mee te nemen/uitgezocht te hebben:

- Uw legitimatiebewijs.
- De verwijzing van uw huisarts of specialist bij een chronische indicatie, indien van toepassing.
- Check voorafgaand aan uw eerste afspraak zelf bij uw zorgverzekering hoeveel vergoeding u (nog) heeft voor fysiotherapie of oefentherapie en geef dit door aan uw therapeut. Voor uitleg zie hieronder.
- Makkelijk zittende kleding.
- Een handdoek.

Fysio Physics Fysiotherapie B.V. | Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein
KvK 30188097 | IBANnr.: NL66RABO0169231372 | fysiotherapie@fysiophysics.nl

- Eventueel een lijstje met vragen die u de therapeut wilt stellen.

4. Huisdieren en hulphonden

Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen naar onze praktijk, met uitzondering van hulphonden.

5. Aantal reeds gebruikte behandelingen

In het systeem kan de therapeut opvragen hoeveel vergoeding/behandelingen u heeft vanuit uw aanvullende zorgverzekering op 1 januari van dit kalenderjaar. In verband met de privacywet kan hij/zij niet zien of u dit jaar al bij een andere fysiotherapie- en/of oefentherapiepraktijk onder behandeling bent geweest. U dient dit zelf na te kijken. Als u zeker wilt weten hoeveel vergoeding/behandelingen u nog heeft dit jaar, kunt u contact opnemen met (of inloggen in uw portaal bij) uw zorgverzekeraar. Mocht u geen aanvullende verzekering hebben of de vergoeding is opgebruikt, dan ontvangt u de facturen via Infomedics. Deze facturen kunnen niet ingediend worden bij uw zorgverzekeraar. Fysio Physics, en uw therapeut, kunnen niet aansprakelijk worden gesteld over misstanden omtrent uw vergoedingen, omdat dit iets is tussen u en uw zorgverzekeraar.

6. Na intakegesprek direct de eerste behandeling

Wij mogen niet behandelen zonder eerst een intake en onderzoek te hebben afgenomen om zo uw klacht in kaart te hebben gebracht. Wij plannen direct een afspraak na uw intake en onderzoek in, zodat direct uw eerste behandeling plaats kan vinden op diezelfde dag. Wij plannen voor u minimaal 4 afspraken vooruit, bij voorkeur 2 behandelingen per week, omdat wij u zoveel mogelijk bij dezelfde therapeut willen inplannen en de continuïteit in de behandeling willen waarborgen, welk nodig is voor een goed en snel resultaat. Een afspraak annuleren is vaak makkelijker dan op korte termijn een vervolgafspraak inplannen.

7. Afspraakbevestiging

Na het inplannen van uw afspraken ontvangt u per mail afspraakbevestigingen. In deze bevestiging staat de datum, het tijdstip en het adres van de praktijk. Komt u voor het eerst of voor een nieuwe klacht, dan starten we met 2 afspraken op 1 dag.

• Afspraak 1 is voor de intake en het onderzoek.

• Afspraak 2 is voor de eerste behandeling.

Uw afspraken zijn ook terug te zien in uw patiëntenportaal. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de afspraakbevestigingen of -herinneringen die per mail worden verstuurd. Dit mailtje is een service vanuit Fysio Physics. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele storingen, waarbij deze mails niet worden verstuurd. Het mondeling afgesproken tijdstip is leidend. Noteert u daarom altijd direct de afspraak in uw agenda. Bij twijfel kunt u contact opnemen met het afsprakenbureau (088-3232500).

8. Intakevragenlijst voor eerste afspraak

Naast de bevestiging voor uw eerste afspraak wordt er direct een mail met uw persoonlijke inlogcode voor het patiëntenportaal verstuurd. Dit patiëntenportaal is voor u van belang omdat u

Fysio Physics Fysiotherapie B.V. | Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein
KvK 30188097 | IBANnr.: NL66RABO0169231372 | fysiotherapie@fysiophysics.nl

hier uw afspraken kunt zien, de (intake)vragenlijsten kunt invullen en voor u relevante informatie kunt vinden. Vul de intakevragenlijst zo volledig mogelijk in op basis van uw huidige klacht. Heeft u meerdere klachten, houd dan uw klacht waar u het meest last van heeft in gedachten als u de vragenlijst invult. Uw andere klachten kunt u onderaan de lijst benoemen. Door deze lijst in te vullen vóór de eerste afspraak, kan de therapeut op basis van uw informatie het gesprek starten en kan er sneller gestart worden met het lichamelijk onderzoek.

9. Duur behandeling

Er bestaan geen voorschriften of landelijke afspraken over de duur van een behandeling. Ook de zorgverzekeraar verbindt geen behandelduur aan een 'zitting' (behandeling). Een behandeling bij onze praktijken neemt zo'n 10 tot 20 minuten in beslag. De therapeut bepaalt vanuit zijn competentie, uw hulpvraag en behandeltraject de duur van de behandeling. Na de behandeling kunt u zelfstandig uw revalidatie voortzetten in de trainingszaal, met gerichte oefeningen ter ondersteuning van de behandeling en bevordering van uw herstel.

10. Verplichte verslaglegging t.b.v. zorgverzekeraar

Naast het uitvoeren van de behandeling is de therapeut ook verplicht zijn verslaglegging goed op orde te hebben. Dit valt ook onder de behandeltijd. Dit houdt onder andere in dat uw dossier volledig is ingevuld volgens de beroepsrichtlijnen en dat er verslagen zijn geschreven richting de (huis)arts (indien van toepassing en indien u toestemming heeft gegeven).

De therapeut zal elke behandeling starten met een kort vraaggesprekje over hoe het nu gaat, welke bewegingen nog pijnlijk zijn, of er nog bijzonderheden zijn sinds de vorige behandeling en welk pijncijfer of mate van beperking u op dat moment ervaart, als basismeting voor die behandeling. De therapeut zal dit direct in het systeem invoeren. Ook na het lichamelijk onderzoek zal de therapeut zijn bevindingen noteren in het dossier en zal hij starten met de behandeling. Aan het einde van de behandeling zal de therapeut overgaan tot het aanvullen van het dossier, het geven van huiswerkoefeningen en eventueel nieuwe afspraken met u maken. Vervolgens zult u begeleid worden naar de sportzaal om af te sluiten met oefeningen ter bevordering van de therapie.

Met het starten van het behandeltraject en dus het aangaan van een behandelovereenkomst geeft u indirect toestemming voor het versturen van een klanttevredenheidsonderzoek per mail vanuit het meetbureau QDNA en voor het versturen van geanonimiseerde gegevens naar het Landelijk Database Fysiotherapie & Oefentherapie zodat wij onze resultaten kunnen monitoren. Mocht u bezwaar hebben tegen het versturen van het klanttevredenheidsonderzoek of de geanonimiseerde gegevens, dan kunt u dit kenbaar maken bij uw therapeut en zal dit geregistreerd worden in uw dossier.

11. Wat kunt u verwachten van uw therapeut

Onder 'fysiotherapeutisch handelen' vallen diverse activiteiten waaronder screening & intake, fysiotherapeutisch onderzoek, het stellen van een fysiotherapeutische diagnose, het behandelen (hieronder vallen diverse verrichten (zoals mobilisaties van gewrichten, losmaken van spieren en fascia, tapen, oefentherapie), het geven van leefstijladviezen (waaronder bewegen, voeding, stress en slaap) en ergonomische adviezen. De therapeut bepaalt in overleg met u, volgens het principe van 'Shared Decision' hoe de behandeltijd wordt ingevuld.

Fysio Physics Fysiotherapie B.V. | Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein
KvK 30188097 | IBANnr.: NL66RABO0169231372 | fysiotherapie@fysiophysics.nl

12. Samenwerking therapeut en patiënt

De therapie is een samenwerking tussen fysiotherapeut/oefentherapeut en patiënt. Om uw vooruitgang in kaart te brengen zal de therapeut u (regelmatig) een vragenlijst per mail toesturen, met het verzoek om deze in te vullen. Voor de bevordering van uw herstelproces zal de therapeut u oefeningen meegeven voor thuis en adviezen geven over het sporten, schoenen en zitergonomie. Hiermee kunt u zelf een bijdrage leveren aan de therapie voor een sneller herstel.

13. Afwezigheid van uw therapeut

Het kan zijn dat uw therapeut afwezig is. Dit kan onder andere zijn in verband met nascholing, vakantie of ziekte. Wij streven er dan naar om dit binnen de praktijk op te lossen door het inzetten van een waarnemende collega. Het is namelijk in uw eigen belang dat u uw behandelingen voortzet om achteruitgang te voorkomen. Deze collega hanteert dezelfde 4xT-behandelmethode en protocollen en heeft dezelfde opleidingen gevolgd als uw vaste therapeut. Door de dossiervorming kan de waarnemende collega nalezen welke klachten u heeft en hoe de behandelingen er tot op heden hebben uitgezien. Zo kan hij/zij verder gaan waar uw vaste therapeut is gebleven. Door uniformiteit van behandelen is het niet persé noodzakelijk om vooraf vervanging te melden.

14. Afspraak wijzigen of afzeggen

Als u een afspraak wilt wijzigen of annuleren, dan kunt u contact opnemen met het afsprakenbureau (088-3232500), een mail sturen of een voicemail inspreken. Let wel: Dit kan ook in het weekend, avonden of feestdagen. Een afspraak wijzigen of annuleren kan tot 48 uur van tevoren. Wanneer u binnen de 48 uur afzegt of de afspraak naar een andere dag wilt verplaatsen, dan worden hiervoor kosten in rekening gebracht. Overeenkomstig de landelijke richtlijnen dient u deze factuur zelf te betalen en kan dit niet worden ingediend bij uw zorgverzekeraar.

15. Tarief niet nagekomen afspraak

U kunt uw afspraak 48 uur per dag, 7 dagen per week afzeggen (dus ook in het weekend, avonden of tijdens feestdagen). Dit kan per mail, telefoon en door het inspreken van onze voicemail. Let wel: Afspraken dienen minimaal 48 uur van tevoren afgezegd te worden! Wanneer u te laat annuleert of niet verschijnt op de afspraak, ongeacht de reden, zijn wij genoodzaakt de kosten van de voor u gereserveerde tijd bij u in rekening te brengen. Dit tarief vindt u op onze tarievenlijst in de behandelcabine, op onze site en in uw patiëntenportaal. Dit geldt ook in geval van afmelding wegens ziekte. Deze kosten worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar. Het toch indienen van de behandeling terwijl u niet aanwezig was, valt onder fraude en dit verzoek zullen wij dan ook niet inwilligen.

U heeft de mogelijkheid bij het te laat annuleren van de afspraak en/of in het geval van ziekte om de afspraak om te zetten naar een telefonische zitting, zodat u vanuit huis kunt bellen met uw therapeut. Samen met de therapeut spreekt u telefonisch uw huidige klachten door en geeft de therapeut u adviezen en oefeningen voor thuis. Deze telefonische zitting wordt gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar of u ontvangt een particuliere factuur, als u geen aanvullend pakket (meer) heeft.

Fysio Physics Fysiotherapie B.V. | Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein
KvK 30188097 | IBANnr.: NL66RABO0169231372 | fysiotherapie@fysiophysics.nl

16. Vragen aan uw therapeut

Als u tussen de afspraken door een vraag of opmerking hebt voor uw therapeut, dan kunt u deze mailen naar ons afsprakenbureau via fysiotherapie@fysiophysics.nl. Zij zorgen ervoor dat de vraag bij de desbetreffende therapeut terecht komt. U ontvangt zo spoedig mogelijk bericht. Houd u er rekening mee dat onze therapeuten aan het behandelen zijn en u niet altijd op korte termijn een antwoord kunt ontvangt. Mocht u meer informatie willen over onze organisatie of over onze behandelmethode, dan kunt u terecht op onze website: www.fysiophysics.nl.

17. Behandeltraject sluiten

Wanneer u klachtenvrij bent en uw behandeldoel is behaald, dan zal uw behandeltraject gesloten worden. Mocht dit niet het geval zijn en u geen vervolgafspraak meer heeft staan, dan is onze intentie om u hieraan te herinneren en zullen wij altijd proberen contact met u op te nemen. Uw behandeltraject wordt automatisch gesloten als blijkt dat er na vier weken geen vervolgafspraken meer staan ingepland en wij u niet hebben kunnen bereiken. Wij gaan er dan vanuit dat u onze zorg niet meer noodzakelijk acht en het dossier gesloten kan worden.

Mocht u nadien toch een nieuwe afspraak willen maken, omdat de klachten eventueel zijn teruggekomen, dan zal er een nieuw dossier/traject aangemaakt worden, in het geval van een niet-chronische-indicatie. Uw eerste afspraak bestaat dan uit een intake en onderzoek, met aansluitend de behandeling. Gezien de Directe Toegankelijkheid Fysiotherapie is dit vanwege de Screening een landelijke verplichting.

18. Vergoeding uit de aanvullende verzekering

Fysiotherapie, oefentherapie en manuele therapie valt voor de meeste aandoeningen buiten de basisverzekering. Voor de vergoeding bent u dan ook in de meeste gevallen aangewezen op de door u afgesloten aanvullende verzekering. De dekking is per zorgverzekering anders. Bekijk daarom altijd goed uw verzekeringspolis zodat u niet voor verrassingen komt te staan. U blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor het aantal behandelingen en de betaling van de uitgevoerde behandelingen.

19. Vergoeding uit de basisverzekering

Er is WEL vergoeding fysiotherapie/oefentherapie via de basisverzekering:

- Voor mensen jonger dan 18 jaar. Het aantal behandelingen dat vergoed wordt, verschilt per zorgverzekeraar. Voor het precieze aantal kunt u uw zorgpolis checken. Voor minderjarigen geldt niet het betalen van het eigen risico per kalenderjaar.
- Vanaf de 21e behandeling van een chronische aandoening die vermeld wordt op de lijst chronische aandoeningen. Via deze link komt u bij de lijst met chronische aandoeningen, die opgesteld is door het Ministerie van VWS: https://wetten.overheid.nl/BWBR0018492/2022-01-01/#Bijlage1.
    - Let wel: Ook al heeft u een verwijzing voor chronische behandeling van een aandoening voorkomend op de lijst Borst, dan dient u de eerste 20 behandelingen of uit uw aanvullend pakket of zelf te betalen.
    - Let op: Wanneer u uw ‘Eigen risico’ nog niet heeft verbruikt, zal vanaf de 21e behandeling de verzekering het ‘Eigen risico’ bij u in rekening brengen.

Fysio Physics Fysiotherapie B.V. | Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein
KvK 30188097 | IBANnr.: NL66RABO0169231372 | fysiotherapie@fysiophysics.nl

20. Chronisch of niet-chronisch

Er bestaat vaak onduidelijkheid over het begrip 'chronisch'. Want wanneer bent u nu chronisch? Een chronische klacht, bijvoorbeeld chronische/langdurige rugpijn, houdt namelijk niet automatisch in dat u een chronische indicatie krijgt. Maar wat dan wel? Er is vanuit de overheid een lijst samengesteld, namelijk de "Lijst Borst", met daarop aangegeven welke aandoeningen in aanmerking komen voor een chronische indicatie met bijbehorende termijn. Alleen deze aandoeningen komen in aanmerking voor vergoeding vanuit de basisverzekering. *Komt uw aandoening voor op deze lijst, dan zijn wij verplicht de behandeling als zodanig te registreren. Dit is voor ons geen keuze, maar een verplichting.*

Het is het belangrijk dat u weet dat u bij een chronische indicatie altijd een verwijzing nodig heeft en dat u de eerste 20 behandelingen (eenmalig) zelf moet betalen of dat deze ten laste komen van uw aanvullende verzekering. Vanaf de 21ste behandeling worden de behandelingen vergoed uit de basisverzekering. Uitzonderingen hierop gelden bijvoorbeeld voor knie- en heupartrose, COPD (onder beperkte voorwaarden) en Covid-revalidatie. U krijgt dan direct vergoeding vanuit uw basisverzekering. Houdt u er wel rekening mee dat wanneer de therapie vanuit de basisverzekering wordt vergoed, u het jaarlijks (wettelijk) eigen risico of een deel hiervan nog moet betalen.

Het regelen van een verplichte verwijzing bij een chronische indicatie is uw verantwoordelijkheid. Indien de verwijzing binnen 14 dagen na de eerste behandeling nog niet bij ons binnen is, geeft u ons indirect toestemming om contact op te nemen met de desbetreffende arts. Indien u bezwaar heeft, kunt u dit schriftelijk melden bij uw therapeut en zal een notitie gemaakt worden in uw dossier. De verwijzing is pas geldig vanaf de verwijsdatum. De behandelingen (zittingen) vóór de verwijsdatum kunnen niet worden gedeclareerd op het chronische traject en zullen, conform de eisen van de zorgverzekeraars worden gezet op een **niet-chronisch traject**.

21. Contracten met zorgverzekeraars

Wij hebben contracten met de meeste zorgverzekeraars in Nederland, behalve met 'CZ Just Live' in 2025. Dit houdt in dat wanneer u een aanvullende verzekering voor fysiotherapie/oefentherapie heeft afgesloten, de behandeling door ons rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar wordt gedeclareerd. Per zorgverzekeraar gelden er andere vergoedingen(potjes) met bijbehorende voorwaarden. Wij volgen hierin de voorwaarden die zijn opgesteld door de zorgverzekeraar. Voor meer informatie verwijzen wij u naar uw polisinformatie en de website van uw zorgverzekeraar.

Als u niet of onvoldoende (aanvullend) verzekerd bent voor fysiotherapie/oefentherapie, dan hanteren wij particuliere tarieven. Deze tarieven kunnen afwijken van de tarieven van uw zorgverzekeraar. Zie hiervoor onze tarievenlijst op onze site, in de behandelcabine of in uw patiëntenportaal.

22. Betalingsvoorwaarden

- Bent u voldoende aanvullend verzekerd, dan worden de behandelingen rechtstreeks bij de desbetreffende zorgverzekeraar gedeclareerd.
- U krijgt een factuur via Infomedics wanneer achteraf blijkt dat:
    - U niet of onvoldoende verzekerd bent voor fysiotherapie of oefentherapie.
    - De zorgverzekeraar niet bereid is uw behandeling te betalen.
    - Er sprake is van een niet nagekomen/te laat geannuleerde afspraak.

Fysio Physics Fysiotherapie B.V. | Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein
KvK 30188097 | IBANnr.: NL66RABO0169231372 | fysiotherapie@fysiophysics.nl

- De geldende praktijktarieven vindt u op onze website, in de behandelcabine en in uw patiëntenportaal. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan tarieven die op flyers, afsprakenkaartjes of andere reclame uitingen staan. Fysio Physics Fysiotherapie houdt het recht om tarieven periodiek aan te passen. Deze praktijktarieven wijken af van de tarieven van de zorgverzekeraars vanwege de verschillen in marktwerking.
- Afspraken die niet nagekomen kunnen worden, dienen uiterlijk 48 uur voorafgaand aan die behandeling afgezegd worden.
- De nota's worden in opdracht van Fysio Physics per mail door Infomedics verstuurd. Als u dit niet wenst, kunt u bij uw therapeut aangeven dat u de nota's per post wilt ontvangen.
- Bij niet tijdig annuleren of niet nakomen van een afspraak wordt een gereduceerd tarief in rekening gebracht. Het actuele tarief vindt u op onze tarievenlijst. Let op: deze nota kan niet bij uw zorgverzekeraar worden ingediend.
- In de mail of ontvangen post van Infomedics staat uitgelegd hoe u uw factuur kunt inzien en hoe u kunt betalen. Op onze site (www.fysiophysics.nl) vindt u ook informatie over Infomedics, evenals in uw patiëntenportaal.
- Het is niet mogelijk om een vervolgafspraak in te plannen, zolang u de factuur niet heeft voldaan of geen betalingsregeling heeft afgesproken.
- Aangezien wij de financiële administratie uit handen hebben gegeven aan Infomedics, dient u bij vragen en/of onduidelijkheden contact op te nemen met Infomedics. Dit kan via uw Infomedicsportaal of via de Servicedesk van Infomedics op telefoonnummer 036-2031900 (maandag tot en met vrijdag van 9.00-17.00).
- Behandelingen en/of producten die niet ten laste komen van uw zorgverzekering of aanvullende verzekering worden rechtstreeks bij u in rekening gebracht, zoals bijvoorbeeld boeken, dynabands en rollen tape.
- U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen van de rekening.
- Het is belangrijk dat u de therapeut het juiste adres en verzekeringsgegevens verstrekt. Mutaties hierin zullen direct worden doorgevoerd.
- Mochten uw zorgkosten dusdanig hoog zijn met een beneden-modaal-inkomen, informeer bij uw gemeente of belastingdienst welke mogelijkheden er voor u zijn. De therapeut kan en mag hier verder geen uitspraken over doen.

23. Klachtenregeling

Bent u tevreden, vertel het anderen, heeft u een klacht, vertel het ons. Natuurlijk doen onze therapeuten hun uiterste best om de behandeling en het contact met u zo goed mogelijk te laten verlopen. Ondanks dit streven kan het zijn dat u toch een klacht heeft over de behandeling of de manier waarop er met u is om gegaan. Het is goed om dit te bespreken. Dit is belangrijk voor u, voor andere patiënten, maar ook voor onze organisatie en voor de kwaliteit van onze behandelingen.

Het voorleggen van een klacht of een probleem kan op de volgende manieren:

1. Gesprek met de fysiotherapeut/oefentherapeut

Een eerste stap is een gesprek aangaan met uw therapeut. U kunt ook altijd iemand meenemen om u bij dit gesprek te ondersteunen. Als uw klacht gaat over uw behandelend therapeut, dan heeft dit de voorkeur. We streven naar een goede relatie tussen de behandelaar en de klant dus het beste is om hier samen uit te komen.

Fysio Physics Fysiotherapie B.V. | Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein
KvK 30188097 | IBANnr.: NL66RABO0169231372 | fysiotherapie@fysiophysics.nl

2. Een schriftelijke klacht indienen aan het hoofdkantoor

Uiteraard is het ook mogelijk om schriftelijk uw beklag te doen bij de directie. U kunt dit doen door een mail of brief te schrijven.

Wij verzoeken u in uw schrijven in ieder geval het volgende te beschrijven:

a. De omschrijving van uw klacht. Waar bent u niet tevreden over?

b. Welke verbetering zou u willen aandragen om de klacht in de toekomst te voorkomen?

c. Wanneer het een therapeut betreft, de naam van de persoon om wie het gaat.

Wij gaan zorgvuldig met uw klacht om. Voorop staat het vinden van een oplossing, zodat wij onze kwaliteit kunnen verbeteren. Om dit zo goed mogelijk te doen, willen wij u vragen uw klacht zo snel als mogelijk op de mail te zetten of door middel van een brief per post.

Uw klacht kunt u per mail sturen naar: klantenservice@fysiophysics.nl Of via de post naar: Fysio Physics Fysiotherapie t.a.v. klantenservice Linnaeusweg 31 3401 MS IJsselstein

3. De klachtenregeling van het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie) Als u van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om dit te laten afhandelen door de klachtencommissie van de beroepsvereniging. U kunt de procedure die hiervoor geldt nalezen op www.defysiotherapeut.com.

24. Beëindiging van het behandeltraject vanuit Fysio Physics Fysiotherapie

Mocht er een melding komen van onze medewerkers omtrent (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, dan zijn wij gerechtigd het behandeltraject per direct te beëindigen. Wij hanteren hierin een zerotolerancebeleid. Een beëindiging van het behandeltraject kan ook voortkomen uit meerdere evaluatiemomenten over uw behandelindicatie van uw therapeut met het FP Quality Management Team, wat tevens met u wordt besproken. Onze missie is om iedereen de beste zorg te bieden, wat leidt tot de beste resultaten. Mochten deze resultaten uitblijven, gezien u andere zorg nodig heeft, dan zullen wij dit transparant communiceren. Voor het beëindigen van het behandeltraject volgen wij de wetgeving en geldende richtlijnen binnen de beroepsgroep. Afhankelijk van de situatie worden er indien nodig verdere juridische stappen genomen vanuit Fysio Physics Fysiotherapie.

Mocht u na het lezen van document nog vragen hebben, dan kunt u deze per email richten aan ons secretariat via fysiotherapie@fysiophysics.nl.

Wij zien uit naar een prettige samenwerking en wensen u een voorspoedig hersteltraject.

Directie en team Fysio Physics Fysiotherapie

Fysio Physics Fysiotherapie B.V. | Linnaeusweg 31, 3401 MS IJsselstein
KvK 30188097 | IBANnr.: NL66RABO0169231372 | fysiotherapie@fysiophysics.nl