

## **Klachtenregeling Fysio Academie**

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? U kunt deze indienen bij onze klantenservice via het volgende e-mailadres: [info@fysio-academie.nl](mailto:info@fysio-academie.nl)

### **Vermeld bij uw klacht de volgende gegevens:**

- Onderwerp
- Omschrijving van uw klacht
- Uw naam
- Uw emailadres
- Uw telefoonnummer
- Uw bedrijfsnaam (indien van toepassing)

Binnen 5 werkdagen krijgt u een reactie van de klantenservice  
Wij doen onze uiterste best om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

### **Niet tevreden over de oplossing?**

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost door de klantenservice? Dan kunt u in beroep gaan en uw klacht indienen (schriftelijk) bij Fysio Academie t.a.v. dhr. C. Bayraktar. U heeft hiervoor 6 weken de tijd (gerekend vanaf de datum van de reactie) om een brief te sturen.

### **Omschrijving van uw klacht**

Geef in de brief duidelijk aan wat uw klacht is en waarom u niet tevreden bent met de aangeboden oplossing. Vermeld altijd uw persoonlijke gegevens. Uw brief stuurt u naar:

Fysio Academie  
t.a.v. Dhr. C. Bayraktar  
Van de Beltstraat 23  
2035 TE Haarlem

### **Reactie binnen 4 weken**

Fysio Academie streeft ernaar zo snel mogelijk schriftelijk te reageren. U ontvangt uiterlijk binnen 4 weken een reactie.

### **Langere tijd nodig voor onderzoek**

Indien Fysio Academie een langere tijd nodig heeft voor onderzoek, wordt u binnen de vastgestelde termijn in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Fysio Academie streeft ernaar u binnen 2 weken nadat u in kennis bent gesteld uitsluitel te kunnen geven.

**Niet akkoord?****De klachtenregeling van het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie)**

Indien 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. De uitspraak van de klachtencommissie van de beroepsvereniging is bindend. U kunt de procedure die hiervoor geldt nalezen op [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com).

**Vertrouwelijk**

Ingediende klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld door Fysio Academie. Ingediende klachten worden voor een periode van één jaar bewaard.