

klachtenreglement

Al onze medewerkers doen hun uiterste best om u tevreden te stellen. We beseffen echter dat het toch kan voorkomen dat u niet tevreden bent. We hopen dat u het aan ons kenbaar maakt, wanneer u niet tevreden bent. Het biedt ons namelijk niet alleen de mogelijkheid om de klacht naar wens op te lossen, maar biedt ons ook de mogelijkheid om de kwaliteit en klachtgerichtheid van onze praktijk te verbeteren.

Er bestaat vanzelfsprekend de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de betrokken fysiotherapeut. We hopen dat een persoonlijk gesprek tot een bevredigende oplossing leidt. Wanneer dit niet het geval is, of wanneer u de klacht liever niet aan de betrokken fysiotherapeut voorlegt, kan de klacht bij een andere medewerker of bij de praktijkhouder ingediend worden.

Uiteraard wordt elke klacht strikt vertrouwelijk behandeld. Elke actie naar aanleiding van de klacht zal in goed overleg ondernomen worden.

U ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. We zullen u op de hoogte houden van de status van de afhandeling van de klacht.

Wij wijzen u op het tijdig indienen van de klacht, zodat snel en adequaat aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Wanneer een klacht een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, kunnen we deze helaas niet meer in behandeling nemen.

Wij streven ernaar om klachten binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Wij dragen zorg voor een registratie van het aantal klachten die ingediend zijn, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie Fysiotherapie van het KNGF.