



## **KLACHTENREGELING Fysiotherapie Weerdsingel West**

### **1. Inleiding**

FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL streeft ernaar om diensten te leveren die aansluiten bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling of onze service. In dat geval kunt u een klacht indienen. Wij streven ernaar om uw klacht snel en adequaat af te handelen. Ons motto hierbij is: *Een klacht is een kans om onze dienstverlening te verbeteren en een mogelijkheid om ervoor te zorgen dat u alsnog tevreden kunt zijn.*

### **2. Doel**

Deze klachtenregeling beschrijft de wijze waarop FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL klachten dient te rapporteren, registreren, af te handelen en analyseren.

### **3. Toepassing**

Deze procedure is van toepassing op alle klachten over de producten en diensten van FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL.

### **4. Definities**

Klacht:	iedere (veronderstelde) tekortkoming van Fysiotherapie Weerdsingel of één van de medewerkers over de behandeling, diensten of service
Klager:	de persoon die een klacht indient
Klachtencoördinator:	één van de eigenaren van FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL die als zodanig is aangesteld
Kwaliteitsmanager:	één van de eigenaren van FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL die als zodanig is aangesteld

### **5. Klachten**

Klachten zijn onder te verdelen in 2 categorieën:

**a** algemene klachten over FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL/suggesties voor verbetering, waarbij klager niet persoonlijk betrokken is of zich niet persoonlijk betrokken voelt

**b** klachten over FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL, waarbij klager persoonlijk betrokken is of zich persoonlijk betrokken voelt

## **6. Verantwoordelijkheden**

Iedere **medewerker** van FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL dient na ontvangst van een klacht:

- de klacht schriftelijk vast te leggen op het daarvoor bestemde klachtenformulier
- na te gaan of de klacht in categorie 5a of 5b valt
- na te vragen of klager betrokken wil worden bij, of op de hoogte gehouden wil worden van de oplossing
- de klacht te melden aan de klachtencoördinator
- de klacht in behandeling te nemen en zo mogelijk af te handelen

De **klachtencoördinator** is verantwoordelijk voor:

- controle van de registratie van binnengekomen klachten
- afhandeling van klachten
- registratie van afgehandelde klachten
- archivering van klachten

Betreft een klacht de klachtencoördinator zelf, dan fungeert voor deze klacht één van de andere eigenaren van FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL als klachtencoördinator.

De **kwaliteitsmanager** is verantwoordelijk voor:

- analyse van de oorzaak van binnengekomen klachten
- verificatie van de uitvoering van corrigerende en preventieve maatregelen

## **7. Werkwijze**

### **7.1 Ontvangst en registratie van klachten**

Klachten kunnen als volgt worden ingediend:

- schriftelijk
- telefonisch
- mondeling
- per e-mail

### **7.2 Afhandeling van klachten**

De klachtencoördinator bepaalt de categorie van de klacht en welke stappen genomen moeten worden, en hij coördineert de afhandeling.

Klachten uit de categorie 5a:

De klacht wordt geregistreerd op het registratieformulier. De afhandeling gaat via de kwaliteitsmanager volgens stap 7.3.

#### Klachten uit de categorie 5b:

Bij voorkeur bespreekt klager de klacht met de behandelend therapeut en is deze behandelend therapeut in staat de klacht zelfstandig af te handelen.

Wil of kan klager de klacht niet bespreken met de behandelend therapeut of is de behandelend therapeut niet in staat de klacht af te handelen? Dan neemt de klachtencoördinator contact op met klager om de klacht te bespreken. Naar aanleiding van dit gesprek mailt de klachtencoördinator de inhoud van de geregistreeerde klacht aan klager en verzoekt hem/haar het schriftelijk te melden als hij/zij hiermee niet akkoord is.

De klachtencoördinator onderzoekt de klacht. Waar nodig wordt de klacht besproken met de betreffende medewerker van FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL.

Na dit onderzoek neemt de klachtencoördinator contact op met klager om tot een oplossing te komen.

Afhankelijk van de inhoud en aard van de klacht kan FYSIOTHERAPIE WEERDSINGEL een derde partij inschakelen.

Kan de klacht niet op een voor klager bevredigende wijze worden afgehandeld, dan wordt hij doorverwezen naar de klachtencommissie van het **Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF)**

Op het klachtenformulier dient de communicatie met klager te worden geregistreerd.

Na afhandeling dient de wijze van afhandeling op het klachtenformulier geregistreerd te worden.

Afgehandelde klachten dienen tenminste een jaar in de klachtenmap gearchiveerd te blijven.

### **7.3 Analyse van klachten**

Ieder kwartaal dient tijdens het reguliere werkoverleg een analyse van klantenklachten besproken te worden. Indien wenselijk kan naar aanleiding hiervan een verbetertraject gestart worden.

Op het registratieformulier wordt, indien van toepassing, het vervolgtraject vastgelegd, inclusief motivering.

De kwaliteitsmanager dient jaarlijks een overzicht van alle klachten op te nemen in het kwaliteitsjaarverslag.