



FysioZwolle

... houdt u in beweging

Klachtenreglement

Mocht u een klachten hebben dan lossen we dat graag met u op. In ons klachtenreglement leest u hoe u uw klacht aan ons door kunt geven. Wij nemen dan binnen 1 week contact met u op om de mogelijkheden te bespreken.

Als zorgaanbieder willen we, indien een cliënt een klacht indient, hier uiterst zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. FysioZwolle wil adequaat omgaan met klachten zodat de organisatie de kans krijgt om het vertrouwen van de cliënt te behouden of te herstellen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen ze aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat een zelfde klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. FysioZwolle heeft daarom een klachtenregeling opgesteld.

Indienen klachten

Het indienen van een klacht kunt u als volgt doen:

1. Bij de behandelend zorgverlener, het secretariaat of de praktijkmanager
2. Mondeling, via mail naar info@fysiozwolle.nl, het tipformulier in de wachtruimtes of het cliënttevredenheidsonderzoek via Qualiview

Als een klacht anoniem wordt ingediend, kan FysioZwolle hierop niet adequaat reageren.

Indien een klacht* wordt gemeld vult de betreffende medewerker of de praktijkmanager die de klacht ontvangt hiervoor een verbeterformulier in.

Tevens wordt er een melding gemaakt naar de praktijkhouders in het MT. Op basis van de melding wordt in overleg met de praktijkmanager bepaald wie de klacht gaat afhandelen en op welke manier. Indien dit niet direct is te bepalen, wordt, al of niet in overleg met de patiënt, bepaald of de klacht gegrond was.

De praktijkmanager noteert de afhandeling van de klacht en draagt zorg voor het zo snel mogelijk verhelpen c.q. bespreken van het probleem.

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag van de medewerkers zal hier tijdens een (eventueel) individueel gesprek en/of tijdens een overlegmoment op worden teruggekomen. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Na afhandeling van de klacht worden de genomen maatregelen, zowel correctieve als preventieve maatregelen op effectiviteit beoordeeld en door de praktijkmanager in een klachtenregister gearhiveerd.

Indienen geschillen

Als de praktijkmanager en de klager niet tot overeenstemming of indien u wenst zonder tussenkomst van FysioZwolle een klacht/geschil te melden, dan kunt u een klacht/geschil indienen bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie. De procedure is vindbaar op <https://www.keurmerkfysotherapie.nl/praktijk/klachtenregeling/>

Of via email: klacht@keurmerkfysotherapie.nl.

* Onder klacht wordt verstaan: 'Elke uiting van ontevredenheid van de klant'.