

Klachtenprocedure fysiotherapiepraktijk Starmans,

U kunt op 2 manieren een klacht indienen:

- 1. Via Stichting Keurmerk Fysiotherapie**
- 2. . Via een interne klachtenprocedure:**

Fysiotherapiepraktijk Starmans hanteert een interne klachtenprocedure ten behoeve van haar cliënten.

Cliënten die in behandeling zijn of zijn geweest en die niet tevreden zijn over deze behandeling of over andere zaken die de praktijk aangaan, kunnen een klacht indienen.

Het doel is in geval van een klacht de klacht zoveel als mogelijk, binnen de praktijk samen met de cliënt op te lossen. Lukt dit niet ,dan kan de verder officiële procedure gevolgd worden.

De klacht kan leiden tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen, zodat dezelfde fouten/klachten voorkomen kunnen worden.

De Procedure

Een klacht kan worden gemeld bij mw. Starmans, dit kan mondeling, via mail of per post.

De klacht zal zo mogelijk direct bespreekbaar worden gemaakt met de cliënt en er zal worden gezocht naar een oplossing.

Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden, dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolggesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken voortgekomen uit overleg van mw. Starmans met collega's en medewerkers binnen de afdeling.

Tijdens dit overleg zal een plan van aanpak worden gemaakt. Dit plan moet worden uitgevoerd binnen 2 weken . Mw. Starmans neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen.

Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij mw. Starmans

Is ondanks alle inspanningen de cliënt niet tevreden gesteld , dan wordt de cliënt doorverwezen naar de Klachtencommissie van Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

KLACHTENFORMULIER FYSIOTHERAPIEPRAKTIJK STARMANS

Voornaam:

Achternaam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Email:

Telefoonnummer:

1 Omschrijving van de klacht?

2 Heeft u de klacht besproken met uw fysiotherapeut?

4 Stelt u het op prijs als uw (behandelend) fysiotherapeut contact met u opneemt ten aanzien van uw klacht indien deze nog niet is opgelost ?

5 Dienen wij iets te verbeteren om herhaling van deze klacht in de toekomst te voorkomen?

* Dit formulier aub inleveren bij mw. Stamans, of bij, bij de balie van één van onze vestigingen of mailen naar: starm000@planet.nl