

**Klachtenreglement per 25-11-2019:**

<b>Doel</b>	Deze procedure beschrijft de wijze waarop klachten gerapporteerd, geregistreerd, afgehandeld en geanalyseerd dienen te worden.
<b>Inleiding:</b>	
<p>Alle werknemers van Vaessen Fysiotherapie - Manuele therapie streven ernaar om diensten te leveren die aansluiten op de eisen, wensen en verwachtingen van de klant. Toch kan het gebeuren dat onze klanten niet tevreden zijn met hetgeen zij gekregen hebben.</p> <p>Iedere uiting van ontevredenheid of tekortkomingen van de organisatie moet als een klacht gezien worden. Klachten dienen snel en naar tevredenheid van de klant opgelost te worden. Hierbij moet ons motto zijn: "Een klacht is een kans om je te verbeteren".</p>	
<b>Toepassingsgebied:</b>	
<p>Deze procedure is van toepassing op alle klachten ten aanzien van de producten en diensten die door de werknemers van Vaessen Fysiotherapie - Manuele therapie geleverd worden. Alexander Vaessen heeft de verantwoordelijkheid omtrent klachtafhandeling.</p>	
<b>Verantwoordelijkheden:</b>	
<p>Iedere medewerker is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het doorgeven van klachten van een klant middels het klachtenformulier uit klapper behandelkamer Alexander. Alexander Vaessen controleert eenmaal per week op binnengekomen formulieren.</li> </ul> <p>Alexander is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registratie van binnengekomen klachten;</li> <li>- afhandeling van klachten;</li> <li>- registratie van afgehandelde klachten;</li> <li>- formulieren van corrigerende en preventieve maatregelen n.a.v. klachtenanalyses;</li> <li>- analyse van oorzaken van klachten;</li> <li>- verificatie van de uitvoering corrigerende en preventieve maatregelen.</li> </ul> <p>De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse van klachtenrapportages op praktijkniveau;</li> <li>- Regelmatig updaten klachtenreglement</li> <li>- Het verwerken van klachten in het verbeterregister.</li> </ul>	
<b>Ontvangst en registratie van klachten</b>	

Klachten kunnen schriftelijk, telefonisch of per e-mail bij werknemers van Vaessen Fysiotherapie - Manuele therapie binnenkomen. Iedere medewerker die een klacht van een klant ontvangt, dient hiervan een notitie te maken en aan Alexander Vaessen door te geven.

De therapeut dient de klachten te registreren op het daarvoor bestemde klachtenformulier.

Klachtenformulieren dienen in de map → Klanttevredenheid/klachten" op de server gearhiveerd te worden, door het klachtenformulier enerzijds te mailen naar [alexander@vaessenfysio.nl](mailto:alexander@vaessenfysio.nl) en anderzijds in de klapper onder tabblad klachten op te nemen.

### **Afhandeling van klachten**

Alexander Vaessen coördineert de afhandeling van de klachten.

De praktijkhouder en/of verantwoordelijk functionaris legt, waar nodig, de klacht voor aan de therapeut of trainer van de cliënt die de klacht heeft geuit.

Na dit overleg neemt praktijkhouder of verantwoordelijk functionaris contact op met de betreffende cliënt.

Wanneer een klacht, m.b.t. fysiotherapie of daaraan gerelateerde activiteiten, dusdanig is dat er geen oplossing gegeven kan worden die voor de cliënt bevredigend is, dient de patiënt doorverwezen te worden naar de "klachtencommissie van het KNGF".

Klachtencommissie van het KNGF Secretaris Klachtencommissie

Op het klachtenformulier dient alle communicatie met de cliënt geregistreerd te worden, danwel bijgevoegd te worden.

Wanneer een klacht is afgehandeld, dient de aard van de oplossing en de kosten van het oplossen van de klacht, inclusief (financiële) vergoedingen op het klachtenformulier geregistreerd te worden.

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

### **Analyse van klachten**

Ieder kwartaal dient Alexander Vaessen een overzicht te maken van de afgehandelde klachten op basis van de soort klacht.

Ieder kwartaal dient tijdens het regulier werkoverleg de analyse van klantenklachten besproken te worden.

Waar nodig dienen corrigerende of preventieve maatregelen geformuleerd te worden.

## Samenvatting



