

# Klachtenregeling Stenia Fysiotherapie

## 1. Inleiding

Stenia Fysiotherapie streeft ernaar om diensten te leveren die aansluiten op de wensen en verwachtingen van de klant. Toch kan het gebeuren dat klanten niet tevreden zijn met hetgeen zij gekregen hebben.

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”.

## 2. Doel

Deze procedure beschrijft de wijze waarop klachten gerapporteerd, geregistreerd, afgehandeld en geanalyseerd dienen te worden.

## 3. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle klachten ten aanzien van de producten en diensten die door Stenia Fysiotherapie geleverd worden.

## 4. Definities

Klacht: een (veronderstelde) tekortkoming van Stenia Fysiotherapie, ten aanzien van met de klant gemaakte afspraken, waarover deze reclameert.

## 5. Referenties

Geen

## 6. Verantwoordelijkheden

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor:

- Het doorgeven van klachten van cliënten aan de heer Berkhout.

De heer Berkhout is verantwoordelijk voor:

- Registratie van binnengekomen klachten
- Afhandeling van klachten
- Registratie van afgehandelde klachten

De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor:

- Analyse van oorzaken van klachten
- Verificatie van de uitvoering corrigerende en preventieve maatregelen

## 7. Werkwijze

### 7.1 Ontvangst en registratie van klachten

Klachten kunnen schriftelijk, telefonisch of per e-mail bij Stenia Fysiotherapie binnenkomen.

Iedere medewerker die een klacht van een klant ontvangt, dient hiervan een notitie te maken en aan de heer Berkhout door te geven.

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

Klachtenformulieren dienen in de “klachtenmap” gearchiveerd te worden.

### 7.2 Afhandeling van klachten

De heer Berkhout coördineert de afhandeling van de klachten en legt, waar nodig, de klacht voor aan de therapeut, van de cliënt die de klacht heeft geuit.

Na dit overleg neemt de heer Berkhout contact op met de betreffende cliënt.

Wanneer een klacht, m.b.t. fysiotherapie, dusdanig is dat er geen oplossing gegeven kan worden die voor de cliënt bevredigend is, dient de cliënt doorverwezen te worden naar de “klachtencommissie van het KNGF”.

Op het klachtenformulier dient de communicatie met de cliënt geregistreerd te worden. Wanneer een klacht is afgehandeld, dient de aard van de oplossing en de kosten van het oplossen van de klacht op het klachtenformulier geregistreerd te worden. Afgehandelde klachten dienen tenminste een jaar in de klachtenmap gearchiveerd te blijven.

### 7.3 Analyse van klachten

Ieder jaar dient de kwaliteitsmanager een overzicht te maken van de afgehandelde klachten op basis van de soort klacht.

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

## 8. Te gebruiken formulieren

Klachtenformulier, zoals te vinden op de website: [www.steniafysio.nl](http://www.steniafysio.nl)