

KLACHTENREGELING

Waarom?

U mag ervan uitgaan dat al onze medewerkers hun vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u toch klachten over uw behandeling of de manier waarop uw therapeut of een van onze medewerkers met u omgaat, dan is het goed om dit aan ons kenbaar te maken. Dit geldt ook voor klachten die u heeft over onze organisatie of klachten van niet medische aard. Dit is goed voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie en onze organisatie.

Wat te doen?

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de betrokken therapeut/medewerker. Ziet u daar tegenop dan kunt u natuurlijk ook de klacht schriftelijk indienen bij het management van TIGRA Heerenveen B.V. U kunt het klachtenformulier opvragen via e-mail administratie@tigraheerenveen.nl of via de telefoon 0513-627165. In dit klachtenformulier staat precies uitgelegd wat u kunt doen als u de klacht schriftelijk wilt indienen. Uw klacht zal door onze klachtenfunctionaris in behandeling worden genomen. U ontvangt uiterlijk 5 werkdagen na verzending bericht van ons. Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, dan kunt u vervolgens nog een beroep doen op onafhankelijke commissies.

Klacht indienen in 4 stappen:

1. Bespreekbaar maken met betreffende therapeut/medewerker.
2. Als dat niet voldoende antwoord geeft, klachtenformulier opvragen.
3. Klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van TIGRA Heerenveen B.V.
4. Als dat niet voldoende antwoord geeft, klacht indienen bij onafhankelijke instantie KNGF of Keurmerk.

Wij zien klachten als een kans om onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Laat het ons weten als iets niet goed gaat.