

## Waarom deze folder?

MERAS Fysiotherapie en haar medewerkers streven naar het leveren van optimale zorg. Wij zijn continu bezig om onze kwaliteit te verbeteren. Dat geldt niet alleen voor de directe fysiotherapeutische zorg, maar het geheel aan dienstverlening en organisatie van onze praktijk.

*U kunt ons daarbij helpen !*

## Uw klacht zien wij als een advies!

MERAS Fysiotherapie ziet uw klacht als een uiting van ontevredenheid, maar tegelijkertijd als een kans op een advies ter verbetering.

We streven naar duidelijke informatie en goede communicatie met onze cliënten. Dat neemt niet weg dat er soms toch iets mis kan gaan en u teleurgesteld bent of niet tevreden. Als dat het geval is, kunt u het beste hierover contact opnemen met de medewerker in kwestie. Wellicht was er sprake van een misverstand, tegenstrijdige verwachtingen of onvoldoende communicatie en kan uw onvrede in een gesprek worden weggenomen. Misschien is er iets fout gegaan zonder dat wij ons er van bewust waren en dan horen wij dat graag van u. Allereerst omdat we de fout zo snel mogelijk willen herstellen en ten tweede omdat we een dergelijke fout in de toekomst willen voorkomen.

Mocht u er met de medewerker in kwestie niet uitkomen dan kunt u zich mondeling of schriftelijk wenden tot één van de praktijkeigenaren. Deze zal dan proberen uw klacht tot uw tevredenheid op te lossen.

## Klacht of Tip?

Als u er in een gesprek met één van de praktijkeigenaren niet uitkomt en uw onvrede blijft bestaan dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van het KNGF. Voor nadere informatie hierover verwijzen we naar de betreffende folder die in de praktijk aanwezig is.

Het kan voorkomen dat u uw klacht op dit moment niet rechtstreeks met de betreffende medewerker of één van de praktijkeigenaren wil bespreken. In dat geval stellen we erg op prijs als u de klacht toch aan ons kenbaar wil maken. U kunt dit op de achterzijde van deze folder, desgewenst anoniem, aangeven en in de brievenbus van onze praktijk bij de hoofdingang deponeren.

## Uw tip brengt ons in beweging!

Vaak hebben mensen van buiten een organisatie een frisse blik die verhelderend kan werken. Dit kan leiden tot een goede tip. Dergelijke tips kunnen de kwaliteit van onze dienstverlening en organisatie verder in beweging brengen.

Als u iets opvalt in onze praktijk bijvoorbeeld organisatorisch, inhoudelijk, dienstverlening die u mist, de communicatie etc. etc. dan zouden we dat graag van u horen.

U kunt op de achterzijde van deze folder uw tip kenbaar maken en in de brievenbus van onze praktijk bij de hoofdingang deponeren.

Wij zijn u zeer erkentelijk voor het inbrengen van uw tips en zullen u op de hoogte brengen van wat er met uw tip gedaan is.

*April 2012*

## Klacht of Tip?



*Brengt gezondheid in beweging*

## Klacht of Tip?

<b>Ik heb een klacht</b>	<b>Datum:</b>
Mijn klacht betreft: <input type="checkbox"/> de behandeling, <input type="checkbox"/> de bejegening, <input type="checkbox"/> de organisatie, <input type="checkbox"/> de communicatie, <input type="checkbox"/> het nakomen van gemaakte afspraken <input type="checkbox"/> anders, namelijk.	
Mijn klacht is:	
De situatie heeft zich voorgedaan op datum..... omstreeks het tijdstip van .....uur	
Mijn behandelend fysiotherapeut is:	
Ik heb er geen bezwaar tegen dat er over mijn klacht contact opgenomen wordt.	
Mijn naam is:	Ik ben telefonisch bereikbaar onder telefoonnummer:

<b>Ik heb een tip</b>	<b>Datum:</b>
Mijn tip is:	
Ik heb er geen bezwaar tegen dat er over mijn tip contact opgenomen wordt.	
Mijn naam is:	Ik ben telefonisch bereikbaar onder telefoonnummer: