



Klachtenregeling Praktijk Joally Jonker

Laatst bijgewerkt: 15-09-2025

1. Doel van de klachtenregeling

Praktijk Joally Jonker streeft naar hoogwaardige zorg en service. Desondanks kan het voorkomen dat patiënten ontevreden zijn of klachten hebben. Deze regeling biedt een duidelijke procedure voor het indienen, onderzoeken en afhandelen van klachten.

2. Indienen van een klacht

- Klachten kunnen betrekking hebben op elk aspect van onze zorgverlening.
- Patiënten kunnen klachten mondeling of schriftelijk indienen bij de praktijkhouder/klachtenfunctionaris.

3. Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris onderneemt na ontvangst van de klacht de volgende stappen:

- Registratie en bevestiging van de ontvangst aan de klager.
- Onderzoek en beoordeling van de klacht om de aard en ernst te begrijpen.

4. Afhandeling van de klacht

Na onderzoek zal de klachtenfunctionaris:

- De klager informeren over de uitkomst van het onderzoek.
- Indien passend, voorstellen doen voor corrigerende maatregelen om herhaling te voorkomen.

5. Klachtencommissie

- Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie.
- Contactgegevens van de klachtencommissie zijn beschikbaar bij de praktijk.

6. Beroep op externe instantie

- **Fysiotherapie:** Indien de klacht na behandeling door de klachtencommissie niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager een klacht indienen bij de **Geschillencommissie Fysiotherapie**:
 - Secretariaat Klachten en Geschillencommissie Fysiotherapie
 - Postbus 248, 3800 AE Amersfoort
 - Tel: 033-4672900
- **Osteopathie:** Indien de klacht na behandeling door de klachtencommissie niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager een klacht indienen bij:
 - Secretariaat NOF Osteopathie, Tel: (035) 621 00 84
 - Aangesloten bij **Quasir**, expertisecentrum voor bemiddeling in de zorg.
 - Geschilleninstantie: conform de Wkkgz, via [Zorggeschil](#)
 - Tuchtcommissie: onafhankelijk georganiseerd binnen complementaire beweegzorg (CBZG).

7. Rapportage en verbetering

- De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek over ingediende klachten aan het management.
- Klachten worden gebruikt als input voor verbetering van de dienstverlening en het voorkomen van herhaling.

8. Contactgegevens klachtenregeling

Praktijk Joally Jonker

Boezemweg 11, 2741 MV Waddinxveen

Email: info@praktijkjoallyjonker.nl