

## **Klachtenprocedure**

### **Niet tevreden? Laat het ons weten.**

Bij Podotherapie Kouwe doen wij ons uiterste best om u de best mogelijke zorg en persoonlijke aandacht te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over uw behandeling, onze dienstverlening of de communicatie. Wij belangrijk dat u dit met ons deelt. Uw feedback helpt ons om onze zorg verder te verbeteren.

### **Meld uw klacht bij uw podotherapeut**

Wij adviseren u om uw klacht eerst te bespreken met uw podotherapeut. Vaak kunnen onduidelijkheden of misverstanden in een persoonlijk gesprek worden opgelost. U mag daarbij altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Meld de klacht schriftelijk per brief of per e-mail om deze aan ons kenbaar te maken zodat we er een gesprek voor kunnen inplannen. Vermeld bij voorkeur waar uw klacht over gaat, wanneer de situatie is ontstaan en welke oplossing u voor ogen heeft. Wij nemen iedere klacht serieus en streven ernaar om samen met u tot een passende oplossing te komen.

### **Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Komt u er samen met ons niet uit? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris van het **Klachtenloket Paramedici**. Hier wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld en wordt u begeleid tijdens de klachtenprocedure. Aan deze bemiddeling zijn voor u geen kosten verbonden. Een klacht kunt u indienen via het online klachtenformulier op de website [www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp](http://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp) of per post naar: Kwaliteitsregister Paramedici, Postbus 19207, 3501 DE Utrecht.

### **Verloop klachtenprocedure**

Na het indienen van uw klacht krijgt u een bevestiging van ontvangst van uw klacht. De klachtenfunctionaris beoordeelt of uw klacht in behandeling kan worden genomen en neemt telefonisch contact met u op om uw klacht, de verdere procedure en termijn te bespreken. Met uw toestemming wordt de klacht daarna voorgelegd aan de podotherapeut. De podotherapeut krijgt twee weken de tijd om schriftelijk te reageren op uw klacht. Vervolgens bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen u en de podotherapeut om tot een passende oplossing te komen.

Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht moet duidelijk zijn geworden welke maatregelen er worden genomen. De klachtenfunctionaris zal de voorgestelde oplossing met u bespreken. De wettelijk vastgestelde termijn kan, indien nodig, met 4 weken worden verlengd. De klacht is opgelost wanneer u het eens bent met de oplossing.

### **Geschillencommissie**

Bent u na de bemiddeling niet tevreden over de uitkomst? Dan kunt u uw geschil voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Paramedici. Aan deze procedure zijn wel kosten verbonden. De actuele tarieven en uitgebreide informatie over de procedure vindt u op [www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/geschil](http://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/geschil).