

Klachtenprocedure

Indien u een klacht heeft over onze podothérapiepraktijk (een klacht over zorgverlening of bejegening), dan kunt u schriftelijk een klacht indienen middels het [klachtenformulier](#). Voor het indienen van uw klacht dient u deze op te sturen naar onze praktijk t.a.v. de klachtenfunctionaris. Aan het behandelen van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Omdat wij een eenmanspraktijk zijn, volgt hieronder een uiteenzetting van de te volgende procedure.

Na registratie van uw klacht wordt u binnen 14 dagen na ontvangst benaderd door de podothérapeut. Deze zal in eerste instantie de klacht met u bespreken. Als u dat moeilijk vindt, dan kunt u iemand uit uw omgeving vragen om u te assisteren. Vindt u het moeilijk om rechtstreeks iemand te benaderen? Dan kunt u contact opnemen met [Zorgbelang Nederland](#) of telefonisch via 030 299 1970. In Nederland zijn regionale Zorgbelang-organisaties actief. Zij behartigen de belangen van zorgvragers in de regio en zetten zich in voor de kwaliteit van de zorg. Zij zijn met elkaar en met de landelijke patiëntenorganisaties verbonden via Zorgbelang Nederland. De medewerkers van Zorgbelang kunnen u onder meer helpen bij het voorbereiden van een gesprek met uw podothérapeut.

Als het gesprek met de podothérapeut niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid kan de bemiddeling worden ingeschakeld van een klachtenfunctionaris van het Kwaliteitsregister Paramedici. Deze procedure gaat als volgt:

1. U ontvangt per email een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bekijkt of uw klacht in behandeling genomen kan worden. Binnen ongeveer twee weken na ontvangst van uw bericht wordt u door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de stand van zaken.
2. Kan uw klacht niet door de klachtenfunctionaris in behandeling worden genomen, dan wordt u zo goed mogelijk geïnformeerd over andere mogelijkheden die er zijn.
3. Wordt uw klacht wel door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen dan zal de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u opnemen. U krijgt informatie over de procedure en u kunt uw klacht waar nodig toelichten. Besproken wordt ook of de podothérapeut op de hoogte is van de klacht en/of u toestemming geeft de podothérapeut op de hoogte te brengen van de klacht. U wordt gevraagd dit schriftelijk te bevestigen, u ontvangt daarvoor een formulier ter ondertekening. Geeft u toestemming om de klacht voor te leggen aan de podothérapeut dan neemt de klachtenfunctionaris daarmee contact op. De podothérapeut ontvangt een kopie van uw klacht. De podothérapeut heeft twee weken de tijd schriftelijk op uw klacht te reageren. De klachtenfunctionaris zal vervolgens proberen door bemiddeling tot een oplossing te komen met u en de podothérapeut.

4. Uiterlijk binnen 6 weken na registratie van de klacht zal de aanbieder van zorg een beslissing nemen over welke maatregelen hij/zij neemt naar aanleiding van de klacht en deze maatregelen kenbaar maken aan de cliënt en de Klachtenfunctionaris. Eventueel kan de periode zes weken worden verlengd met vier weken indien de zorgvuldigheid dit vereist.
5. De zorgaanbieder dient uiterlijk binnen zes weken - eventueel te verlengen met vier weken indien de zorgvuldigheid dit vereist - na indiening van de klacht, met redenen omkleed aan te geven:
 - tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
 - welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
 - binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
6. Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet heeft geleid tot een oplossing, dan kunt u overwegen uw geschil voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie welke is ondergebracht bij het Kwaliteitsregister Paramedici. De geschillencommissie komt zo vaak als nodig is bijeen, dit is afhankelijk van aantal klachten. Voor de procedure van de Geschillencommissie verwijzen wij u naar de website van het [Kwaliteitsregister Paramedici](#).

Wij beschouwen uw klacht als afgehandeld als:

- u uw klacht schriftelijk intrekt voordat de bovengenoemde procedure daadwerkelijk in gang is gezet;
- als na bemiddeling of overleg blijkt dat u instemt met de afhandeling van de klacht door de podotherapeut .
- u heeft aangegeven het niet eens te zijn met de uitkomst van de klachtafhandeling. Vervolgens kunt u bezien of uw geschil met de podotherapeut wilt voorleggen aan de Geschillencommissie.