

Omdat er ook wel eens iets mis gaat

U bent bij ons in de praktijk geweest maar onjuist bejegend door de podotherapeut? Of heeft u het gevoel dat de behandeling niet juist is uitgevoerd? Dat vinden wij vervelend om te horen. U kunt uw klacht bij ons kenbaar maken door de volgende klachtenprocedure te volgen.

1. Binnenkomst klachten

Op verschillende manieren kunt u een klacht kenbaar bij ons maken. Via de website (klachtenformulier) of schriftelijk via de e-mail of per brief.

U dient wel bij ons geregistreerd te staan als patiënt zodat wij de klacht op de juiste wijze kunnen verwerken. Wij nemen kennis van uw klacht en nemen contact met u op. Indien blijkt dat u een officiële klacht wilt indienen ontvangt u van ons een klachtenregistratieformulier. Wij verzoeken u deze volledig in te vullen.

2. Ontvangst klachtenregistratieformulier

Nadat het klachtenregistratieformulier is ontvangen wordt:

- A. Er een ontvangstbevestiging naar u gestuurd met daarin onze reactietijd.
- B. Wordt er telefonisch contact met u opgenomen waarbij de procedure wordt uitgelegd en u de klacht verder kan toelichten.

3. Archivering van het klachtenregistratieformulier

Het klachtenregistratieformulier wordt gearhiveerd in uw patiëntenkaart.

4. Vaststellen van de aard van de klacht

Binnen onze praktijk wordt vastgesteld of de klacht verder afgehandeld kan worden. Indien dit niet mogelijk is wordt u verwezen naar het Klachtenloket Paramedici. NB: onze podotherapeuten zijn allemaal geregistreerd bij het Kwaliteitsregister Paramedici en lid van de NVvP (wat noodzakelijk is voor klachtenafhandeling via het KRP)

5. Actie ondernemen

Wij stellen de benodigde acties vast en nemen uw klacht in behandeling.

6. Terugkoppeling aan melder

U ontvangt binnen een redelijke termijn een terugkoppeling van de resultaten van de afhandeling van de klacht schriftelijk terug. Indien uw e-mail adres bij ons bekend is ontvangt u deze per e-mail. Anders per brief.

7. Vaststellen tevredenheid melder

Nadat u de schriftelijke terugkoppeling heeft ontvangen zullen wij contact met u opnemen om vast te stellen of u tevreden bent met deze reactie.

- A. U bent tevreden: de klacht kan als afgehandeld worden beschouwd.
- B. U bent (nog steeds) ontevreden: Wij verwijzen u door naar het Klachtenloket Paramedici

8. Klacht afgehandeld

Wij registreren uw klacht als afgehandeld op niveau van de praktijk. Deze klacht wordt opgenomen in ons kwaliteitsjaarverslag. Daarbij worden verbeterpunten aangegeven.

Omdat er ook wel eens iets mis gaat

